ليل لوندز

كيف تتحدث إلى أى شخص

٩٢ خدعة صغيرة للوصول إلى علاقات إنسانية أكثر نجاحاً

مؤلفة كتاب «كيف تتمكن من جعل الناس يقعون فى حبك»

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE

امتلاك كل شيء

هل حدث وأعجبت بهؤلاء الناجحين الذين يبدون وكأنهم يمتلكون كل شيء؟! إنك تراهم يتحدثون بسلاسة وثقة في أماكن العمل الرسمية وأثناء المناسبات الاجتماعية. إنهم أولئك الذين يعتلون أرفع المناصب، ولديهم ألطف الأزواج، وأظرف الأصدقاء، وأضخم أرصدة البنوك، وأحدث وسائل الاتصال.

ولكن مهلاً! إن الكثيرين منهم لا يفوقونك ذكاءً أو تعليماً أو حتى أفضل منك مظهراً. إذن فما السبب؟! (يتوهم البعض أنهم قد ورثوا هذه الأشياء أو ارتبطوا بها أو أنهم كانوا مجرد محظوظين، ولكن ينبغي لهؤلاء أن يعيدوا التفكير مرةً أخرى). إن السبب الحقيقي وراء ذلك هو طريقتهم الحاذقة وأسلوبهم البارع في التعامل مع الآخرين.

وهكذا، فلا أحد يصل إلى القمة بمفرده، فالناس الذين يبدون وكأنهم يمتلكون كل شيء قد أسروا – على مر السنين – قلوب وعقول المئات ممن دفعوا بهم تدريجياً لارتقاء قمة أية مؤسسة أو سلم اجتماعي قاموا باختياره.

إن أولئك الذين يعجبون بمشاهير الناس ويحاولون تقليدهم وكذلك من يتخبطون في قاع السلم الاجتماعي يحملقون لأعلى ويتذمرون قائلين بأن أولئك

المشهورين والمشهورات في قمة السلم ليسوا سوى مجموعة من المتكبرين، وعندما يضن عليهم أولئك المشاهير بصداقتهم، أو حبهم، أو أعمالهم، فإنهم يلقبونهم بـ (العصبة أو الزُّمْرَة) أو يتهمونهم بالانتماء إلى (شبكة الكبار) والبعض يعترض قائلاً إنهم ينظرون إليهم من أعلى.

إن هذه القلة المتذمرة لا يدركون أبداً أنهم منبوذون بإرادتهم، فهم لن يعرفوا أبداً أنهم يقطعون أواصر الصلة أو الصداقة بأيديهم تبعاً لأساليبهم الخاطئة في التعامل مع غيرهم، فما عساه أن يكون السبب وراء ذلك؟! السبب هو أن أولئك المشاهير والنجوم الكبار يتقدمون بخطى حساسة وحاذقة لا يستوعبها إلا من هم في مثل مستواهم.

إن أولئك الكبار – في الوقت الذي كانوا يسيطرون فيه للأسف على المناصب ذات المستوى الرفيع – كان أحدهم يقول للآخر مجاملاً: "إنك لم تصل إلى ما أنت عليه مصادفة يا رجل" وظلوا يستخدمون هذا الثناء بلهجة عامية يشوبها الحقد والغيرة حين يرى أحد هؤلاء الكبار غيره وقد أنجز عملاً على مستوى عال من الدقة والحساسية.

وبالفعل فإن هؤلاء الكبار – وليس أكبر الكبار – في هذه الأيام من الرجال والنساء الذين يديرون بلدنا ومؤسساتنا ويوجهون فنوننا وآدابنا لم يصلوا إلى ما هم عليه بمحض المصادفة، فكل منهم لديه جعبة مليئة بالحيل، والخدع، واللمسات السحرية تحول كل عمل يقومون به إلى نجاح باهر.

فيا ترى ما عساها أن تكون تلك الخدع التي يخبئونها في جعبتهم؟! إنهم يمتلكون الكثير: فهم لديهم مادة قادرة على ترسيخ صداقاتهم، وقوة سحرية تلفت الأذهان نحوهم، وسحر يدفع الناس للوقوع في حبهم. لديهم أيضاً جاذبية تجعل أصحاب العمل يستخدمونهم ثم يرقونهم، سمات تجعل من يتعامل معهم من العملاء يعود إليهم مرة بعد مرة، لديهم رصيد يدفع بالعملاء للشراء منهم وليس منافستهم. كلنا نمتلك في جعبتنا بعضاً من هذه الحيل،

وإن كان ذلك بدرجات متفاوتة، فهؤلاء الذين يمتلكون الكم الأكبر من تلك الحيل هم كبار الناجحين في هذه الحياة. إن كتاب (*كيف تتحدث إلى أي شخص*) يمنحك اثنتين وتسعين من تلك الحيل البسيطة التي يستخدمها أولئك الكبار؛ حتى يتسنى لك أنت أيضاً أن تنحو منحى الكمال، وأن تحصل على أي شيء تتمناه في هذه الحياة.

طريقة معالجة الأساليب الفنية

منذ سنوات خلت، قام مدرس الدراما بالتعبير عن سخطه لسوء أدائي على مسرح الجامعة صارخاً: لا! لا! إن جسدك لا يتوافق مع ما تنطقين به، فكل حركة ولو بسيطة، وكل وضع يتخذه جسدك – أكمل صارخاً – ينبئ عما يجيش به صدرك، كما يستطيع وجهك أن يحمل نحو سبعة آلاف تعبير مختلف يكشف كل منها بمنتهى الدقة عن شخصيتك وما يكمن بداخلك في أي وقت من الأوقات، ثم قال بعد ذلك كلمة لن أنساها ما حييت: "تنبهي لحركات جسدك، فالطريقة التي تتحركين بها تلخيص لسيرتك الذاتية".

كم كان ذلك المدرس محقاً!! فكل حركة يقوم بها جسدك دون وعي فوق مسرح الواقع يمكن أن تسرد قصة حياتك لأي إنسان في لمح البصر، فالكلب يستطيع أن يلتقط أصواتاً لا يتسنى لأسماعنا التقاطها، ويتمكن الوطواط في جنح الظلام أن يرى أشكالاً يصعب على أبصارنا إدراكها، كما أن البشر يمكن أن يصدر عنهم حركات لا شعورية ولكن لها قدرة هائلة على اجتذاب الآخرين أو تنفيرهم، فكل ابتسامة، وكل تقطيبة حاجبين، وكل لفظة تنطق بها، وكل اختيار اعتباطي، عشوائي تنطق به شفتاك، كل هذه الأشياء قد تجذب الآخرين نحوك أو قد تجعلهم يولون مدبرين.

هل سبق لكم أيها الرجال أن دفع بكم شعور غريزي للانسحاب من صفقة ما؟ وأنتن أيتها النسوة، هل حدث لكن أن دفعت بكن غريزة النساء إلى قبول

عرض ما أو رفضه؟ إننا قد لا نكون على وعي بماهية الحدس أو الغريزة على المستوى الشعوري، ولكن تماماً مثل حاسة السمع عند الكلب، أو البصر عند الوطواط، فالعوامل التي تؤدي إلى الأفكار اللاشعورية هي عوامل موجودة بالفعل.

تخيل – إذا سمحت – أن اثنين من البشر داخل صندوق محكم محاط بسياج من الأسلاك، ومزود بمجموعة من الدوائر الكهربائية التي تلتقط وتسجل جميع الإشارات والحركات التي تتدفق بين الاثنتين، فإذا وجدنا أن أكثر من عشرة آلاف وحدة بيانية تتدفق كل ثانية، فإن أعمال نصف السكان في الولايات المتحدة من البالغين تقريباً – كما تقدر هيئة الاتصالات التابعة لجامعة بنسلفانيا – قد لا تكفي لتصنيف الوحدات البيانية التي تنشأ خلال ساعة واحدة من التفاعل بين هذين الكائنين البشريين.

مع كل هذه الأعداد المهولة واللامحدودة من الأفعال وردود الأفعال متناهية الدقة والتي تتأرجح ذهاباً وإياباً بين هذين الكائنين البشريين، هل يمكننا أن نخلص إلى أساليب واضحة ومحددة تجعل تعاملنا مع الآخرين أكثر وضوحاً، وثقة، ومصداقية وتأثيراً؟!.

عاقدة العزم على معرفة إجابة هذا السؤال، قمت بالفعل بقراءة كل كتاب حول مهارات الاتصال ومدى الجاذبية الشخصية وتأثيرها في الجماهير، وآلية التفاعل بين الناس، فاكتشفت مئات الدراسات المتداولة عالمياً حول كيفية خلق شخصية تتمتع بروح القيادة والمصداقية. إن علماء الاجتماع المشهود لهم بالكفاءة لم يألوا جهداً خلال بحثهم حتى يصلوا إلى صيغة محددة، فالمتفائلون من باحثي الصين – على سبيل المثال – يعتقدون أن الجاذبية الشخصية وتأثيرها قد يكمن في الالتزام بنظام تغذية معين، وعمدوا إلى دراسة العلاقة بين نوع الشخصية وبين نسبة الكاتيكول أمين Catecholamine في البول. وغني عن القول أن نظريتهم هذه ذهبت أدراج الرياح.

إن معظم الدراسات جاءت مؤيدة وموافقة لرائعة ديل كارينجي (كيف تكتسب الأصدقاء وتؤثر في الناس) والذي تم نشره عام ١٩٣٦، وكانت حكمته الناجحة تقول بأن سر النجاح يكمن في الابتسامة وإظهار الاهتمام بالآخرين، ومنحهم الشعور بأنهم الأفضل، وهذه الحكمة لا تدهشني مطلقاً، حيث إنها لا تزال سارية إلى يومنا هذا مثلما كانت قبل أكثر من ستين عاماً خلت.

ومادام ديل كارينجي وكثيرون غيره قد أجمعوا على نفس ذات النصيحة السديدة، فما الذي يمنع أياً منا من النزول بالذخيرة المناسبة لاكتساب الأصدقاء والتأثير في الناس؟!.

وهل من المنطق أن يقول لك حكيم ناجح: "حينما تكن في الصين تحدَّث الصينية"، وهو في ذات الوقت لم يزودك بدروس في اللغة الصينية؟ وهذه هي الحال مع "ديل كارينجي" وكثير من خبراء الاتصالات والتعامل، فهم يخبروننا بالذي ينبغي لنا أن نفعله ولكنهم لا يخبروننا كيف نفعله؟! ففي مثل عالمنا المعقد هذا، لم يعد كافياً أن يقال لك: "ابتسم" أو "امرح بإخلاص" فرجال الأعمال هذه الأيام والذين يتمتعون بروح النقد والسخرية يرون أن ابتسامتك قد تحمل الكثير من المعاني، وأن مجاملتك يشوبها العديد من التعقيدات. إن أولئك الناجحين ذوي الشهرة والألمعية يحاطون دائماً بالمتملقين الذين يدعون الحب ويزعمون الود، إن العملاء يصيبهم السأم حين يقول البائع: "إنك تبدو رائعاً في هذه الحلَّة" وتبدأ أصابعه في ذات الوقت في مداعبة مفتاح ماكينة النقدية، وعلى نفس النسق، تتخذ المرأة جانب الحذر من شخص يتقدم لخطبتها قائلاً: "إنك فاتنة" وهو في ذات الوقت يرنو ببصره إلى باب غرفة النوم.

إن العالم من حولنا قد اختلف اختلافاً كبيراً عما كان عليه عام ١٩٣٦، ولذلك فنحن نحتاج إلى وصفة جديدة للنجاح، وللعثور على تلك الوصفة، قمت بملاحظة كبار رجال المجتمع ونجومه في وقتنا الحاضر، وبحثت في

الأساليب التي يستخدمها البائعون الحاذقون لإتمام عملية البيع، والتي يستخدمها المتحدثون لإقناع مستمعيهم، ورجال الدين لإرشاد الناس وهدايتهم، والفنانون لإبهار مشاهديهم، وأي الأساليب التي يستخدمها كبار رموز الجنس للإغواء، وأبطال الأولمبياد للفوز.

ولقد وجدت كتلاً ضخمة من تلك الصفات المحيرة التي أدت إلى نجاح الناس.

ومن ثم عمدت إلى تفتيت هذه الكتل وتحويلها إلى نقاط بسيطة سهلة الاستيعاب والتطبيق، ثم قمت بتسمية كل نقطة باسم يسهل عليك تذكره حين تجد نفسك في مأزق اجتماعي لا تستطيع التعامل معه، وبعد أن قمت بدراسة تلك الأساليب، بدأت في استعراضها مع الجماهير داخل الولايات المتحدة، ولقد أعطاني المشاركون في ندواتي التي عقدتها حول التعامل الاجتماعي أفكارهم، كما قدم لي عملائي ملاحظاتهم، علماً بأن العديد منهم هم من مديري تنفيذ أكبر ٥٠٠ شركة من أصحاب رؤوس الأموال.*

حيث كنت أجالس أكثر القادة شعبية وأكثرهم نجاحاً، كنت أقوم بتحليل لغة أجسادهم والتعبيرات التي ترتسم على وجوههم، وكنت أصغي بانتباه إلى أحاديثهم غير الرسمية، مراعاتهم للوقت، واختيارهم للألفاظ. كنت أراقبهم وهم يتعاملون مع أفراد عائلاتهم، ومع أصدقائهم، وشركائهم في العمل، وحتى مع منافسيهم، وفي كل مرة أقع فيها على لمحة سحرية في تعاملاتهم أطالبهم بإظهارها للعيان وجذبها إلى السطح لتوضيحها، ثم نحللها معاً، ونحولها إلى أسلوب يمكن للآخرين تقليده والإفادة منه.

ستجد بين طيات هذا الكتاب ما وقعت عليه عيناي من اكتشافات، وكذلك الأعمال الفذة لبعض الناس ذوي الشخصيات الجذابة والمؤثرة والتي قد يكون بعضها حاذقاً والبعض الآخر مدهشاً، ولكنها في مجملها سهلة التنفيذ،

* أكبر ٥٠٠ شركة طبقاً لإحصائيات المبيعات التي أجرتها مجلة (الثروة).

وحين تتمكن من إجادتها ستجد جميع معارفك الجدد، وأفراد عائلتك، وأصدقاءك، وشركاءك في العمل يفتحون لك قلوبهم بنفوس راضية، وكذلك منازلهم، شركاتهم وحتى حافظات نقودهم، لكي يمنحوك أي شيء يسعهم تقديمه لك.

هناك ميزة أخرى، وهي أنك كلما أوغرت في بحر الحياة متسلحاً بمهاراتك الجديدة في معاملة الناس، نظرت خلفك لترى بعضاً ممن أسدوا إليك النصح يبتسمون في أعقابك.

هناك نوعان من الناس:

هؤلاء الذين يظهرون في أي مكان ويقولون: "هآنذا"

وأولئك الذين يقولون عن ظهورهم: "هآنتذا"

الجـزء الأول
لديك عشر ثوانٍ فقط لكي تثبت شخصيتك

جوهرك الفريد العجيب الذي لا فرار منه

إن لحظة اللقاء الأول بين أي شخصين تكون ذات تأثير مفزع، فالانطباع الأول عنك لدى الناس يعد مستنداً رائعاً يشق طريقه خلال عيني من تقابله لأول مرة، ويمكنه أن يظل معجداً في ذاكرته للأبد.

أحياناً ما يكون الفنان قادراً على انتزاع هذه الاستجابة الانفعالية سريعة الزوال، ولديَّ صديق يدعى روبرت جروسمان وهو رسام كاريكاتير محترف يرسم بانتظام لمجلات *(فوربس)* نيوزويك، سبورتس إيلاستريتيد، رولنج ستون، وغيرها من المجلات والصحف الشهيرة في أمريكا الشمالية، وبوب يمتلك موهبة فذة ليست قادرة على نقل الملامح الجسدية لمن يرسمهم فحسب، بل أيضاً تركز كلية على جوهر شخصياتهم. فأجساد وأرواح المئات من نجوم المجتمع تكاد تنطق من داخل كراسة رسومه، وبنظرة واحدة إلى رسومه الكاريكاتورية للمشاهير يمكنك أن تلاحظ مثلاً الكبرياء المتزعزع "لمادونا" وغطرسة (نيوت جنجرنش) وعدوانية (ليونا هيلمسلي).

قد يقوم "بوب" أحياناً أثناء إحدى الحفلات برسم "سكتش" سريع لأحد الضيوف فوق منديل المائدة الخاص به، فيتزاحم المتفرجون خلف ظهره في

لهفة لرؤية صورة صاحبهم وجوهره متجسداً أمام ناظريهم، وحين ينتهي بوب من الرسم، ينحي قلمه جانباً، ثم يعطي المنديل لصاحبه، فينظر الضيف إلى صورته فوق المنديل بنظرة تشوبها الدهشة، ثم يتمتم بشيء من اللياقة قائلاً: "حسناً، إنه لعمل رائع وإن كانت الصورة لا تشبهني".

وعندئذ يرد عليه الحشد المحيط في صوت جماعي متصاعد: "بل إنها تشبهك" فتشد هذه العبارة انتباه صاحب الرسم وتزيل أي أثر من الشك لديه، فيقف الضيف متحيراً يحملق في الصورة التي يراه بها العالم من حوله والتي رسمت فوق المنديل.

كنت ذات مرة في زيارة للمرسم الذي يعمل به بوب، فسألته: "كيف يتسنى لك تجسيد جوهر من أمامك بهذا الشكل الرائع؟" فأجاب قائلاً: "إنني ببساطة أنظر إلى وجوههم".

وكررت سؤالي مرة أخرى قائلاً: "كلا، إنني أعني كيف تغوص داخل أعماقهم؟! ألا يستلزم منك ذلك معرفة الكثير عن تاريخهم وعن الطريقة التي يعيشون بها؟!".

كلا ياليل، إنني فقط أنظر إليهم، كما سبق وأن أخبرتك.

- ثم ماذا بعد ذلك؟

استرسل بوب قائلاً: "إن كل جانب تقريباً من جوانب الشخصية يتضح جلياً من خلال طريقة ارتدائهم للابسهم، والوضع الذي يتخذونه أثناء الجلوس والطريقة التي يسيرون بها" وقد قال ذلك وهو يدعوني لرؤية ملف يحتفظ داخله برسومه الكاريكاتورية لبعض الشخصيات السياسية البارزة.

أشار بوب إلى عدة زوايا مختلفة في أجساد الرؤساء، قائلاً: "انظر، هنا تظهر صبيانية كلينتون" قال ذلك وهو يستعرض أمامي ابتسامته الباهتة "وهنا يظهر ثقل ظل جورج بوش" وأشار إلى الزاوية التي رسم بها كتفه! "وهنا نتبين سحر ريجان وجاذبيته" وأشار بإصبعه إلى عيني الرئيس السابق

الباسمتين: "وهنا يبدو لنا دهاء نيكسون واضحاً من ذلك الانحدار الضئيل في رأسه" ثم غاص بيده أكثر داخل الملف مستخرجاً رسم فرانكلين ديلانو روزفلت، وقال مشيراً إلى أنفه المتجه لأعلى: "وهنا يظهر لنا شموخ فرانكلين وكبرياؤه". فالسر كله يكمن في الوجه والجسد".

ترى ما السبب الذي يجعل الانطباعات الأولى تدوم ويتعذر محوها؟! السبب هو أن رؤوس الناس باتت تئن تحت وطأة ذلك الوابل الرهيب من المثيرات المركبة التي يمطرنا بها عالمنا ذو المعلومات سريعة التغير، وبالتالي أصبح لزاماً على هؤلاء، أن يكونوا أحكاماً سريعة، حتى يتسنى لهم فهم العالم من حولهم ومتابعة مهامهم الحياتية، ولذلك، عندما يقابل أحد الأشخاص لأول مرة، فهو يلتقط له لقطة فوتوغرافية فورية ويعلقها داخل ذهنه، ثم تصبح هذه اللقطة بمثابة قاعدة البيانات التي يتعامل معه من خلالها طوال الوقت.

جسدك ينبئ عنك قبل أن تنطق شفتاك

ترى هل قاعدة البيانات تلك التي يكونها عنك الناس صحيحة؟ لأشد ما يدهشك أنها بالفعل كذلك، حيث تكون خلاصة شخصيتك قد وجدت طريقها نحو عقولهم قبل حتى أن تنبس ببنت شفة أو تتلفظ بلفظة واحدة، فمظهرك الخارجي والطريقة التي تتحرك بها يمثلان معاً أكثر من ٨٠٪ من أول انطباع للناس عنك، ولا حاجة لهم لأن تنطق بكلمة واحدة.

لقد عشت وعملت في أقطار لا أتحدث لغة أهلها، ولكن على الرغم من ذلك أثبتت السنوات صدق انطباعاتي التي كنت أكونها عنهم دون كلمة واحدة مفهومة أتبادلها معهم، فحينما كنت أقابل زملاء جدداً، كنت أدرك على الفور ماهية مشاعرهم تجاهي، ومدى ثقتهم بأنفسهم، كما كنت أدرك على وجه التقريب المكانة التي يتمتعون بها داخل الشركة، وكنت أشعر بذلك

فقط من مجرد رؤيتهم وهم يتحركون، فأستطيع أن أميز بين ذوي الشخصيات المؤثرة، وبين من هم ليسوا كذلك.

إنني لا أمتلك قدرات خارقة، فأنت أيضاً كان بوسعك إدراك ما أدركته أنا، ولكن كيف يكون ذلك؟! قبل أن تمتلك الوقت الكافي لإعمال عقلك، يكون لديك حاسة سادسة حول من تقابلهم، وأثبتت الدراسات أن ردود الأفعال الانفعالية تحدث قبل حتى أن يجد المخ الوقت الكافي لمعرفة السبب وراء حدوثها، وبالتالي فإن اللحظة التي ينظر إليك فيها شخص ما يكون عنك فكرة شاملة تمثل فيما بعد الأساس الذي تقوم عليه العلاقة بأكملها، ولقد أخبرني بوب بأنه يضع في ذهنه مثل تلك الفكرة حين يرسم أعماله الكاريكاتيرية.

عازمةً على السير قدماً في كتابة مسودة كتابي (*كيف تتحدث إلى أي شخص*). سألت بوب قائلاً: "إذا أردت أن ترسم شخصاً ما رابط الجأش، متقد الذهن، قوي البنية، ذا شخصية مؤثرة، صاحب مبادئ، ذا مظهر جذاب، يقظاً، يقدر من حوله...".

وحين أدرك بوب ما أرمي إليه، قاطعني قائلاً: "إنه ليس بالأمر الهين، إنني فقط أرسمه وهو متخذ جلسة رفيعة المستوى، يتجه رأسه لأعلى، ويبتسم في ثقة وهو يحملق أمامه مباشرة". إنها بالفعل الصورة المثالية لأي شخصية ناجحة.

كيف تبدو وكأنك بالفعل شخصية ناجحة

صديقتي كارين خبيرة ذائعة الصيت في أعمال الأثاث المنزلي، كما أن زوجها أيضاً صاحب سمعة طيبة في مجال الاتصالات ولديهما اثنان من الأطفال.

حين تظهر كارين في مناسبة تتعلق بصناعة الأثاث المنزلي، فإن جميع الحاضرين يظهرون لها التقدير والاحترام، حيث إنها واحدة من أهم

الشخصيات في العالم، كما يحتشد زملاؤها في صناعة الأثاث ويتنافسون للحصول على مقعد بجانبها حتى يراهم الناس وهم يتبادلون معها الأحاديث الجانبية، طامحين أن تنشر أكبر مجلات الصناعة صورهم وهم ملتصقون بها مثل هوم فرنيتشينج إيكيكاتف، وفرنيتشر وورلد.

وعلى الرغم من ذلك، تتذمر كارين من جراء تجاهل الناس تماماً لها عندما تكون في صحبة زوجها، ومن أنها تكون مجرد أم عادية حين تصطحب أولادها إلى مدارسهم، فسألتني ذات مرة قائلة: "كيف يسعني تصدر أي مجلس أكون فيه، فأحث من حولي من الغرباء على الاقتراب مني ومعرفة أنني شخصية هامة؟" إن الأساليب الفنية في هذا القسم تتناول ذلك بكل دقة، فعندما تستخدم الأساليب التسعة القادمة، فسوف تصبح شخصاً مميزاً لأي شخص تلتقي به، وسوف تكون بمثابة شخصية هامة وتكون بارزاً في أي حشد أو جمع تجد نفسك وسطه، حتى إذا لم يكن هذا الحشد حشدك.

دعنا نبدأ بابتسامتك.

الفصل ١ :

الابتسامة الغامرة

هل تبتسم ابتسامة عابرة ؟ أم ابتسامة مؤثرة ؟

كانت الابتسامة هي إحدى الضروريات، بل والواجبات الستة لديل كارينجي في أحد مؤلفاته لعام ١٩٣٦ وهي *كيف تكتسب أصدقاء وتؤثر في الناس*. وذاع صيت هذا الأمر في كل عقد من العقود على لسان كل مرشد ومعلم روحي أمسك بالقلم ليكتب، أو حمل المذياع ليتحدث. وعلى الرغم من ذلك، وبعد مرور كل هذا الوقت، فإننا الآن نعيد التمعن والنظر في دور الابتسامة في العلاقات الإنسانية ذات المستوى الرفيع، وعندما تفكر ملياً في الحكمة التي قالها ديل، فسوف تجد أن الابتسامة العابرة التي كانت في عام ١٩٣٦ لا تجدي دائماً، خاصة في هذا العصر.

الابتسامة العريضة العابرة ليس لها وزن الآن في هذا العالم المعُقد، وعندما تنظر إلى قادة العالم، المفاوضين، وكبار أصحاب المؤسسات، تجد أن ليس للابتسامة الباهتة الزائفة وجود بينهم، وجميع اللاعبين الرئيسيين في مختلف مسارات الحياة يصقلون ابتساماتهم، بحيث تكون – عندما ترسم على وجوههم – ذات فاعلية مؤثرة تجعل العالم بأكمله يبتسم معهم.

وقد قام الباحثون ببيان وتصوير العشرات من مختلف أنواع الابتسامات، بدءاً من الابتسامة الجامدة المرتسمة على وجه الكاذب الذي نصب له الشراك، حتى الابتسامة الناعمة للطفل المبتهج. هناك ابتسامة دافئة وابتسامة باردة. هناك ابتسامة حقيقية وأخرى زائفة. لقد رأيت الكثير من تلك الابتسامات التي تلتصق بوجوه الأصدقاء الذين يقولون (إنهم سعداء لأنك قررت زيارتهم فجأة) والمرشحين للرئاسة الذين يزورون مدينتك والذين يعبرون عن فرحتهم على شاكلة (ها......ها). ويعلم كبار الناجحين أن ابتسامتهم أحد أسلحتهم المؤثرة، لذلك قاموا بإثرائها إلى أبعد حد، حتى تحدث أكبر تأثير.

كيف تثري أو تصقل ابتسامتك

لدي صديقة قديمة منذ أيام الجامعة تُدْعَى ميس. وقد تولت – في العام الماضي فقط – العمل الخاص بعائلتها، وهو إدارة شركة لصنع الصناديق المموجة (وهي تلك التي تصنع من ورق كرتوني مموج لوقاية السلع من الكسر) وإعطاؤها للمصنعين، وذات يوم اتصلت بي تخبرني بأنها سوف تأتي إلى نيويورك لاستقبال عملاء جدد، ودعتني إلى العشاء مع العديد من عملائها، وكنت أتطلع إلى رؤية ابتسامة صديقتي الزئبقية مرة أخرى وإلى سماع ضحكتها المدوية الرنانة. كانت ميس تقهقه بطريقة لا مثيل لها، وكان ذلك جزءاً من سحرها.

عندما توفي والدها في العام الماضي، أخبرتني أنها تولت العمل بدلاً منه، وكنت أعتقد أن شخصية ميس لا تصلح لأن تكون المدير التنفيذي في عمل كهذا، ولكن ماذا أعلم أنا عن صانعي الصناديق المموجة؟

والتقينا معاً وثلاثة من عملائها في قاعة مطعم في منتصف المدينة، وبينما كنا نقودهم إلى غرفة الطعام، قامت ميس بالهمس في أذني قائلة: "من فضلك ناديني الليلة بـ ميليسا".

ثم أجبتها وأنا أغمز "بالطبع، فليس الكثير من رؤساء الشركات يدعون ميس!" وبعدما قام النادل بمساعدتنا في الجلوس على المقاعد الخاصة بنا، بدأت ألاحظ أنها قد اختلفت تماماً عن الفتاة التي كانت تقهقه عندما كنا في الجامعة. لقد أصبحت ساحرة وفاتنة، وابتسمت كثيراً جداً، وبالرغم من أن هناك شيئاً مختلفاً، إلا أنني لم أستطع التعرف عليه.

وعلى الرغم من أنها لم تزل صاخبة، إلا أنه انتابني شعور قوي بأن كل شيء كانت تنطق به ميليسا كان أكثر صدقاً وتعقلاً، وكانت تتعامل بدفء صادق مع عملائها، ويمكنني القول بأنهم أحبوها جداً، وكنت متأثرة لرؤية صديقتي تحقق نجاحاً هائلاً في تلك الليلة، وفي نهايتها، كانت ميليسا قد فازت بثلاثة عملاء جدد.

بعد ذلك، عندما كنا بمفردنا، قلت لها: "ميس، لقد تغيرت كثيراً منذ ذلك الوقت الذي توليت فيه مسئولية العمل في الشركة، وقد تغيرت شخصيتك أيضاً. حسناً، أنت الآن طرف حاد وقوي وناجح بالفعل".

وأجابت قائلة: "أها، شيء واحد فقط قد تغير".

فسألتها: "وما هو ذلك الشيء؟".

أجابت: "ابتسامتي".

وسألتها في شك: "ماذا؟"

فكررت الكلمة على الرغم من سماعي لها: "ابتسامتي" واستطردت الحديث وقد خيمت على عينيها نظرة تأمل طويلة قائلة: "كما ترين، عندما أصاب والدي المرض وعلم خلال سنوات قليلة أنني سوف أتولى المسئولية من بعده، أفضى إلى بحديث كان سبباً في تغيير مسار حياتي، ولن أنسى كلماته ما حييت، قال لي والدي: "ميس، عزيزتي، هل تذكرين تلك الأغنية القديمة التي تقول "أحبك يا عزيزي، لولا أن قدمك كبيرة؟" حسناً، إذا أردت النجاح في هذا العمل، دعيني أقول: "أحبك يا عزيزتي، لولا أن ابتسامتك عابرة".

وعندئذ قام بإحضار مقالة في جريدة قد اصفر لون ورقها، لأنها قديمة، وتناولت هذه المقالة دراسة احتفظ بها أبي، لكي يريها لي عندما يحين الوقت المناسب، وكانت تتحدث عن النساء في العمل، وأوضحت الدراسة أن السيدات اللاتي لا يسرعن في الابتسامة أو لا يرسمن ابتسامة سريعة عابرة خاطفة على وجوههن في حياتهن العملية، يعي الناس أنهن جديرات بالثقة.

وبينما كانت تتحدث ميس، بدأت في التفكير في السيدات مثل مارجريت تاتشر، وأنديرا غاندي، وجولدامائير، ومادلين ألبرايت وأخريات من النساء والسيدات ذوات القوة والسلطة اللاتي ينتمين إلى هذه الطبقة، صحيح، فإنهن لم يُعْرفن بالابتسامة العابرة.

واستكملت ميس الحديث: "واستمرت الدراسة لتوضح أن الابتسامة العريضة الدافئة إنما هي مصدر قوة وثقة، ولكن عندما تكون صادرة بتأنٍ فقط، لأنها عندئذ تتسم بالمزيد من المصداقية". ومنذ تلك اللحظة، كما شرحت ميس، وهي تقوم بمنح ابتسامتها العريضة لعملائها وزملائها في العمل، وعلى الرغم من ذلك، فقد دربت شفتيها على أن ترسم الابتسامة بتأنٍ بالغ، وبذلك تظهر ابتسامتها أكثر صدقاً وتميزاً لدى من يراها.

وهذا هو السر! فالابتسامة المتأنية لميس منحت شخصيتها طابعاً أكثر صدقاً وعمقاً، وبرغم أن التأني لا يستغرق إلا ثانية واحدة، إلا أن من يرى ابتسامتها الجميلة يشعر بأنها متميزة وأنها لا تصدر إلا لأمثالهم.

وقررت إجراء مزيد من الأبحاث حول الابتسامة. عندما تكون في محل أحذية، فإنك تبدأ في النظر إلى قدم كل شخص، وحينما تقرر تغيير تصفيفة شعرك، فإنك تنظر إلى قصة شعر جميع الأشخاص من حولك، حسناً – منذ عدة أشهر – أصبحت أراقب الابتسامة باستمرار. شاهدت ابتسامات في الشارع وكذلك في التلفاز، وشاهدت بل راقبت ابتسامات السياسيين ورجال الدين، وكبار أصحاب الشركات وقادة العالم، وما الأشياء التي اكتشفتها؟ في

وسط بحر الأسنان اللامعة والشفتين المتفارقتين اكتشفت أن الناس الذين يمنحون ثقة ومصداقية أكبر، هم أولئك الذين يتأنون في ابتسامتهم، وعندما يبتسمون، تبدو كما لو أنها تنبع من كل جزء من أجزاء وجوههم وتجعلها كما لو كانت منسابة ببطء، لذلك فإنني أطلق على الأسلوب التالي *الابتسامة الغامرة*.

الأسلوب ١:

الابتسامة الغامرة

لا تتسرع في رسم ابتسامة عابرة على وجهك عندما تحيي شخصاً ما، على الرغم من أن أي شخص يمر من أمامك أو على مستوى نظرك سيكون هو المستفيد، ولكن بدلاً من ذلك، انظر إلى وجه الشخص الآخر لمدة ثانية واحدة. توقف، وقم بالغوص داخل شخصيته، ثم دع ابتسامة غامرة عريضة دافئة ترتسم على وجهك وتملأ عينيك، فسوف تغمر من أمامك كالموجة الدافئة، والتأني الذي يستغرق لحظة واحدة يقنع الناس بأن ابتسامتك حقيقية ولا تكون إلا لهم فحسب.

دعنا الآن نسافر لمسافة ليست ببعيدة ولكن على بعد بوصتين أو أكثر نحو الجانب الشمالي لنصل إلى اثنتين من أكثر وسائل الاتصال قوة عن تلك التي تمتلكها، وهما عيناك.

الفصل ٢ :

الأعين المُحَـدِّقَـة

كيف تفجر هاتين القنبلتين اللتين ترتكزان على أنفك

من المبالغة شيئاً القول بأن هيلين المذكورة في تروي Troy يمكن أن تغرق السفن بعينيها، وأن ديفي كروكيت يمكن أن يحمل وحشاً كاسراً على الإذعان والاستسلام لمجرد التحديق إلى وجهه، إن عينيك قنبلتان شخصيتان لديهما القوة على تفجير عواطف الآخرين، تماماً كما هو الحال مع متقني الفنون الحربية العسكرية الذين يعتبرون قبضة أيديهم كالأسلحة المميتة الفتاكة، يمكنك كذلك أن تعتبر عينيك كسلاح سيكولوجي فتاك عندما تتقن الأساليب التالية للاتصال المباشر بالعين.

كبار اللاعبين في لعبة الحياة يفهمون ما وراء الحكمة التقليدية التي تعلمنا أن (نحتفظ بالاتصال المباشر بالعين). فهم يعون أنه بالنسبة لبعض الأشخاص ممن لا يشعرون بالثقة والأمان، أو الذين يساورهم الشك في كل شيء، يمكن للاتصال المباشر بالعين أن يكون تطفلاً خبيثاً أو تعدياً سخيفاً عليهم.

عندما كنت أعيش في منزل أسرتي، كان لدى عائلتي خادمة ذات خيال مليء بالأوهام والاعتقاد في الساحرات والعرافين والشعوذة، ورفضت زولا أن نتركها وحدها في المنزل في غرفة مع لوى – الهر السيامي الذي أمتلكه –

حيث كانت تهمس لي خائفة: "أشعر أن لوي يخترقني بنظراته، إنه يرى ما يجري داخل روحي".

تعتبر بعض الثقافات أن الاتصال المباشر بالعين ليس سوى سحر وشعوذة، وفي بعض الثقافات الأخرى يمكن أن يكون التحديق إلى شخص ما شيئاً ينم عن التهديد أو الاستهزاء، وبمعرفة وإدراك ذلك، يفضل اللاعبون الكبار في المسرح العالمي القيام بتأليف وتجميع كتاب عن الاختلافات الثقافية للغة الجسد في محاولة لمواصلة السير والعمل، بتفضيل ذلك على كتاب أسلوب بيرلتز، أما في ثقافتنا – على الرغم من ذلك – فإن كبار الناجحين يعلمون أن المبالغة في الاتصال المباشر بالعين يمكن أن تكون ذا منافع ومزايا عظيمة، خاصة بين الجنسين، وفي التجارة — حتى عندما تغيب الرومانسية – فإن الاتصال بالعين يكون له عظيم الأثر بين الرجل والمرأة.

أجرى أحد المراكز الموجودة في بوسطن دراسة تهدف إلى معرفة التأثير الدقيق، وطلب الباحثون من الأفراد من الجنسين إجراء محادثة لمدة دقيقتين بين بعضهم البعض، وقام الباحثون بخداع هؤلاء الأشخاص موضوع الدراسة بجعلهم يحافظون على الاتصال المباشر بالعين، وذلك بإصدار الأوامر لنصفهم بإحصاء عدد المرات التي يقوم فيها زملاؤهم المشاركون في المحادثة بفتح العينين وإغماضهما بسرعة (الغَمْز بالعينين). في حين إنهم لم يصدروا أمراً للنصف الآخر بالقيام بهذا.

وعندما قاموا باستجواب الأشخاص فيما بعد، أعرب هؤلاء الذين كانوا يغمزون بأعينهم عن شعورهم بالاحترام والإعجاب البالغين من قبل زملائهم الذين لا يعرفون أنهم كانوا ببساطة يقومون بإحصاء عدد المرات التي كان يغمز فيها هؤلاء.

لقد جربت الألفة والقرب المتولد الناشئ عن الاتصال المباشر بالعين، وكان ذلك مع شخصية لا أعرفها والتقيت بها لأول مرة في إحدى الندوات التي

عقدتها، وذات مرة، وبينما كنت أعقد ندوة للعديد من مئات الأشخاص، لفت انتباهي وجه سيدة تجلس في وسط الجمع المحتشد، ولم يكن مظهر تلك السيدة فريداً من نوعه أو لافتاً للانتباه، إلا أنها أصبحت في بؤرة اهتمامي خلال حديثي أثناء هذه الندوة. لماذا؟ لأنها لم تبعد عينيها عن وجهي ولو للحظة واحدة، وحتى عندما كنت أفرغ من مناقشة نقطة ما وأطرق بعدها، كانت لا تزال عيناها معلقتين بشغف بالنظر إلى وجهي، وشعرت بأنها لم تستطع الانتظار حتى تنطلق الكلمات من بين شفتي. أحببت ذلك! وقد كان تركيزها الشديد وولعها الكبير بسماعي يلهمني بتذكر قصص كنت قد نسيتها منذ زمن طويل.

وبعد الانتهاء من حديثي مباشرة، قررت أن أسعى لاكتساب صديقة جديدة كانت مفتونة بكلامي، وبينما كان يغادر الناس القاعة، أسرعت بالسير خلفها، وقلت لها: "من فضلك" فواصلت هذه السيدة السير، ثم كررت إذني بصوت أعلى قائلةً: "إذا سمحت، من فضلك" ولم تغير من سرعة سيرها بينما كانت متجهة إلى خارج الباب، وقمت بتعقبها أثناء سيرها خلال الممر، ثم ربت على كتفها بلطف، وفي ذلك الوقت التفتت نحوي وغمرت وجهها نظرة تعجب ودهشة، وتمتمت ببعض الكلمات التي تعبر عن تقديري لإنصاتها لحديثي، وأعربت عن رغبتي في طرح بعض الأسئلة عليها.

وجازفت سائلةً: "هل، إيه، استفدت كثيراً من الندوة؟".

أجابت بصراحة قائلة: "حسناً، ليس كلية، لقد وجدت صعوبة في أن أفهم ما كنت تقولينه، لأنك كنت تروحين جيئة وذهاباً على المنصة وفي العديد من الاتجاهات".

وبسرعة البرق، فهمت. كانت تلك السيدة لا تستطيع سماعي جيداً، ولم تكن مفتونة بي كما تخيلت، ولم يأسرها حديثي كما تمنيت، فالسبب الوحيد الذي جعلها تحدق في وجهي هو كونها تعاني من سماع ما أقول!

وبالرغم من ذلك، فإن اتصالها المباشر بالعين قد منحني كل تلك السعادة والبهجة، وكذلك الإلهام خلال فترة حديثي، وعلى الرغم من أنني كنت مجهدة، إلا أنني طلبت منها اللحاق بي في المقهى، وقضيت ساعة كاملة في تلخيص خلاصة الندوة بأكملها من أجلها، وأدركت أن الاتصال المباشر بالعين إنما هو مادة قوية وفعالة.

يمكن للأعين المُحدّقة أن تعني الأعين الذكية

هناك جدال آخر حول الاتصال المباشر بالعين. فبالإضافة إلى إيقاظ مشاعر الاحترام والمودة، فإن الاتصال المباشر القوي بالعين يمنحك انطباعاً بأن من يحدق بعينيه إنما هو مفكر ذكي ذو خيال واسع وبُعْد نظر، لأن مثل هذا الشخص يوحد ويدمج المعلومات الواردة إليه بسهولة أكبر من المفكر ذي التفكير المحدود. فالأول يمكن أن يستمر في التحديق في عيني شخص ما حتى خلال فترات صمته، وبذلك لا تتشتت عمليات التفكير لدى ذلك المفكر عندما يمعن النظر في عيني زميله.

وبالعودة إلى علماء النفس البواسل، نجد أن باحثي جامعة ييل يعتقدون أنهم قد توصلوا إلى الحقيقية المؤكدة عن الاتصال بالعين، حيث قاموا بإجراء دراسة أخرى، والتي —كما افترضوا – سوف تؤكد أنه كلما كان هناك اتصال مباشر بالعين، تولد عن ذلك المزيد من المشاعر الإيجابية، وفي تلك المرة، قاموا بإعطاء أوامرهم للأشخاص الذين هم موضوع الدراسة بالقيام بالتحدث بصوت عال وبشكل شخصي، وطلبوا من المستمعين أن يتفاعلوا مع زملائهم أثناء تحدثهم، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالعين. النتائج؟ كما كان متوقعاً عندما تحدثت النساء عن تجارب شخصية إلى الأخريات، زاد الاتصال المباشر بالعين من مشاعر المودة والتقارب، ولكن لم يحدث نفس الشيء مع الرجال، فقد شعر بعضهم بالعدوانية حينما حدق فيهم الآخرون لفترة طويلة. وشعر

رجال آخرون بالتهديد، والبعض القليل أخذ يشك في أن زميله بالغ في اهتمامه عن الحد المفروض وأراد أن يلكمه في وجهه.

يصدر رد الفعل العاطفي لزميلك أثناء تحديقك فيه على أساس حيوي، فعندما تركز نظرك على شخص ما، فإن ذلك يزيد من ضربات قلبه ويؤدي إلى إفراز المزيد من مادة الأدرينالين التي تتدفق بسرعة داخل الأوردة، وهذا هو نفس رد الفعل الفيزيائي لدى الناس عندما يبدءون في الوقوع في الحب، وعندما تزيد بدون وعي أو انتباه من تحديقك في الآخرين أو إمعان النظر فيهم —حتى خلال أوقات العمل العادية أو المناسبات الاجتماعية – فسيشعرون بأنهم قد أسروك أو فتنوك.

رجال تتحدث إلى نساء ونساء تتحدث إلى رجال أو نساء: استخدم الأسلوب التالي، والذي أطلق عليه *الأعين المحدقة*، وذلك من أجل إبهاج من تنظر إليه —ومن أجل مصلحتك. (أيها الرجال، سوف أتحدث عن استخدام هذا الأسلوب بالنسبة لكم خلال دقيقة واحدة).

الأسلوب ٣:

الأعين المحدقة

تظاهر بأن عينيك ملتصقتان بزميلك عندما يتحدث وانظر إليه بكل دفء وصدق. لا تصرف عينيك عنه حتى بعد *أن* ينتهي من حديثه. عندما ينبغي لك النظر بعيداً، افعل ذلك ولكن ببطء شديد، وعلى مضض، وبتأن بالغ، حتى ينقطع الخيط الرفيع.

ماذا عن أعين الرجال ؟

أيها السادة والآن: عندما تتحدث مع الرجال، يمكنك كذلك استخدام أسلوب الأعين المحدقة، ولكن لا تحدق بنفس القدر الذي ذكرناه عند مناقشة المسائل الشخصية مع الرجال الآخرين؛ حتى لا يشعر من ينصت لك بالتهديد أو حتى لا يسيء فهم نواياك، ولكن زد قليلاً من الاتصال المباشر بالعين مع الرجال الذين تتعامل معهم بصفة يومية — وزد أكثر من هذا الأسلوب عندما تتحدث إلى النساء – فهذا يعلن عن رسالة تحمل بين طياتها التفاهم والاحترام.

لدي صديق يدعى سامي، وهو رجل مبيعات، ويبدو دون قصد أو تعمد كرجل متغطرس. ولا يعني ذلك حقاً، ولكن أسلوبه الفظ الجاف في بعض الأحيان يجعله يبدو وكأنه يعدو منتعلاً نعلاً مخشناً (نعلاً ناتئ المسامير يقي من الانزلاق) يطأ به مشاعر الناس.

وكنا نتناول العشاء ذات مرة معاً في أحد المطاعم، وأخبرته بأسلوب الأعين المحدقة، وأعتقد أنه تحمس له كثيراً، وعندما أتى إلينا النادل، وراح سامي – بدلاً من أن يطلب ما يريد تناوله وهو يضع أنفه في قائمة الطعام – ينظر إليه، ثم ابتسم وطلب المشهيات التي يريدها، وظل معلقاً عينيه على وجه النادل لمدة ثانية أخرى قبل أن ينزل بهما لينظر مرةً أخرى إلى القائمة ليختار الطبق الرئيسي. لا يمكنني إخبارك بمدى الاختلاف الذي رأيت به سامي عندئذ! فقد بدا أنه رجل مراعٍ وحساس، وكل ما استغرقه ذلك مجرد ثوان إضافية من الاتصال المباشر بالعين، ورأيت تأثير ذلك على النادل أيضاً، وقد تلقينا خدمة متميزة لبقية الأمسية التي قضيناها هناك.

وبعد مرور أسبوع اتصل بي سامي وقال لي: "ليل، لقد غير أسلوب الأعين المحدقة حياتي. لقد اتبعته مع النساء، فجعلت عيني تركزان في النظر بشكل أكبر، واتبعته مع الرجال، فلم أحدق — كما أخبرتني – إليهم

بنفس الطريقة، والآن، الجميع يعاملونني بشكل مختلف، وأعتقد أن ذلك أيضاً هو السبب وراء زيادة المبيعات في هذا الأسبوع عنها في الشهر الماضي بأكمله".

إذا تعاملت مع العملاء في حياتك العملية، فاعلم أن أسلوب الأعين المحدقة إنما هو هدية وهبة ينبغي لك استغلالها على الوجه الصحيح، وبالنسبة لمعظم الناس في ثقافتنا، يمثل الاتصال المباشر بالعين الثقة، والمعرفة، وكأن لسان حالك يقول: "إنني هنا من أجلك". دعنا نتعرف أكثر على أسلوب الأعين المحدقة.

يعد الأسلوب القادم للاتصال المباشر بالعين ذا قدرة على القبول أو النفور، تماماً مثل الدواء الفعال الذي يمتلك نفس القدرة على القتل أو الشفاء.

الفصل ٣ :

الأعين المبالغة في التحديق

أسلوب المبالغة في التحديق بالعين يستلزم ثلاثة أشخاص لتحقيقه بنجاح تام — أنت، وهدفك، وشخص واحد آخر - وهذه هي الطريقة التي يعمل بها عادة، وعندما تتحدث مع اثنين أو أكثر، فإنك تحملق إلى الشخص الذي يتحدث، ومع ذلك، فإن هذا الأسلوب يقترح عليك دائماً أن تركز على المستمع - الذي هو هدفك - أكثر من المتحدث، وهذا يعلمك شيئاً عن الوجهة التي يبدو عليها الهدف، ويبدأ الهدف في التساؤل بصمت: "لماذا ينظر إليّ هذا الشخص بدلاً من أن ينظر إلى المتحدث؟" ويشعر الهدف بأنك مهتم للغاية برد فعله، ويمكن أن يفيد ذلك في مواقف معينة في العمل عندما يكون الوقت مناسباً لأن تحكم على المستمع.

غالباً ما يستخدم متخصصو الموارد البشرية هذا الأسلوب، ليس كأسلوب، ولكن لأنهم يهتمون فعلاً برد فعل المرءوس نحو فكرة معينة تم اقتراحها، أما رجال القانون، والرؤساء، ومحققو الشرطة، وعلماء النفس وآخرون ممن يجب عليهم تفحص ردود أفعال الأشخاص (مادة الدراسة) فهم أيضاً يستخدمون الأعين المبالغة في التحديق، حيث إنها ترسل إشارات من الاهتمام ممزوجة بثقة كاملة في ذاتك، ولكن لكون هذا الأسلوب يضحك في موقف التقييم أو الحكم على شخص آخر، فإنه يجب عليك توخي الحذر. لا تفرط في استخدامه وإلا فسوف تنعت بأنك متغطرس ووقح.

الأسلوب ٣:

الأعين المبالغة في التحديق

هذا الأسلوب الجريء يحمل بين طياته قوة هائلة. راقب هدفك (الشخص الذي تمارس معه هذا الأسلوب) حتى عندما يكون هناك شخص آخر يتحدث، ولا يهم من المتحدث، استمر في النظر إلى الرجل الذي تريد التأثير فيه.

أحياناً يكون استخدام الأعين المبالغة في التحديق قوياً وفعالاً، لذا فإليك صيغة أو شكلاً أكثر رقة وفعالية تمارس به هذا الأسلوب: راقب المتحدث، ولكن دع نظرك ينتقل فجأة إلى هدفك في كل مرة ينهي فيها المتحدث حديثه، وبهذه الطريقة لا يزال هدفك يشعر بأنه قد أثار اهتمامك بردود أفعاله، إلى جانب أن هذا يخفف من حدة التوتر.

إذا ما كان الحب يحلق في الأفق، فإن الأعين المبالغة في التحديق تنقل رسالة أخرى مفادها: "لا أستطيع إبعاد عيني عنك" أو: "إنني أمتلكهما فقط لكي أراك". وقد لقب علماء علم الإنسان الأعين بلقب (العضو المبدئي في الحب) لأن الدراسات توضح أن الاتصال المباشر القوي بالعين يرتبط ارتباطا

وثيقاً بشدة بخفقان القلب، كما أنه يفرز مادة شبيهة بالمخدر إلى الجهاز العصبي وتسمى بـ Phenylethylamine أيها الرجال يعتبر أسلوب الأعين المبالغة في التحديق فعالاً حين ممارسته مع النساء – إذا ما وجدنك شخصية جذابة – وتفسر المرأة رد فعلها العصبي لنظرتك المشاكسة على أنها افتتان بالغ، وإذا لم تعجبها – بالرغم من ذلك – فإن عينيك المبالغتين في التحديق تكونان بكل صراحة عرضة لكل ما هو بغيض (لا تستخدم هذا الأسلوب أبداً مع الغرباء في المجالس العامة، وإلا فسوف يلقى القبض عليك!).

هل تتذكر القصيدة الشعرية الغنائية التي كانت في أغنية شيرلي باسي القديمة؟.

عندما كنت تمشي في الطريق، رأيت أنك كنت رجلاً متميزاً — رجلاً ذا ثروة كبيرة.

أنيق ووسيم، ورقيق. كما لو أنك كنت تقول

"هل تعرفين ما يدور بداخلي؟"

ليس الهدف من هذا القسم الأول أن تبدو كرجل يمتلك ثروة ضخمة، ولكن من أجل أن تمنح طابعاً مميزاً وصفة تميزك على أنك شخصية كبيرة هامة عندما يراك الناس ويشعرون بذلك للوهلة الأولى، ومن أجل تحقيق هذا، نقوم الآن باكتشاف أهم الوسائل لجعلك تبدو شخصاً هاماً جداً.

الفصل ٤ :

التعلق من الأسنان

(في اللحظة التي كنت تسير فيها في الطريق، علمت أنك ناجح كبير بالفعل)

عندما يضرب الطبيب ركبتك بالمطرقة الصغيرة، فإن قدمك ترتعش بعنف وتندفع للأمام، وبالتالي يكون رد الفعل ارتعاش الركبة. لدى جسمك رد فعل غريزي آخر. عندما تغمر السعادة البالغة قلبك وتشعر أنك ناجح، فإن رأسك يهتز ويرتفع إلى أعلى تلقائياً وتقوم برد كتفيك إلى الوراء، وتطوق الابتسامة شفتيك وتسهم عيناك.

هذه هي النظرة التي تكون دائماً لدى الناجحين، فهم يقفون، ويتحركون بثقة، ويبتسمون بنعومة وفخر، لاشك في ذلك! فالوضع السليم الجيد للجسم يرمز إلى أنك رجل تعتاد الصعود إلى القمة.

من الواضح أن ملايين الأمهات يضغطن بمفاصل أصابعهن على عظام أكتاف أبنائهن، وكثير جداً من المعلمين يأمرون الطلاب، (بالوقوف بشكل مستقيم)! ولكن كل هؤلاء لم يتقنوا الخدعة، إننا أمة كسول، ويلزمنا أسلوب

أكثر قسوة من المعلمين، وأكثر إقناعاً من الأمهات، لكي يجعلنا نقف كالشخص المهم فعلاً.

في إحدى الوظائف، ليس الوضع الممتاز للجسم، والتوازن التام، شيئين مرغوب فيهما فحسب، بل أيضاً مسألة حياة أو موت، فيمكن لحركة واحدة خاطئة، أو استرخاء وترهل في الكتفين، أو مظهر خجول، أن تسدل الستار على شعبية الأكروبات أو الألعاب البهلوانية.

لن أنسى أبداً المرة الأولى التي اصطحبتني فيها أمي إلى السيرك. عندما تسابق سبعة رجال وسيدات حول الحلقة المركزية، وارتفع الجمع إلى أعلى وهم يشبكون أفخاذهم مع بعضهم البعض، ثم صاحوا ابتهاجاً بصوت مدو كالرعد، فهمست أمي في أذني بصوت توقيري قائلة: "إن هؤلاء كانوا فرقة واليندلز العظيمة، وهي الفرقة الوحيدة في العالم التي تؤدي فقرة تكوين الشكل الهرمي الذي يتألف من سبعة أشخاص بدون حبل يصل بينهم".

وفي لحظة، أصبح الفريق صامتاً وساكناً سكوناً تاماً، دون صدور أي صوت كالسعال من أعلى القمة، حتى صرخ كل من كارل وهيرمان واليندا بالألمانية ليسمعهما أقاربهما الموثوق بهم. ونزلت الأسرة بكل عظمة وشدة حرص إلى موقع الهرم البشري، ثم قاموا عندئذ بموازنة أنفسهم على سلك أو حبل رفيع يرتفع مئات الأقدام عن الرمل الموجود بأسفل، دون أن يفصل بينهم وبين الموت المفاجئ شيء. كان هذا مشهداً لا يُنسى.

بالنسبة إلي، هناك شيء آخر لا ينسى على نفس هذا المستوى، كان ذلك جمال وعظمة أعضاء فرقة واليندلز السبعة وهم يتسابقون على أعلى القمة ليتشبث كل منهم في حلقته، وكان جسم كل منهم كالخط المستقيم – رأس مرتفع عال وشامخ، كتفان إلى الوراء – الوقوف بمنتهى الرفعة حتى لا تزال أقدامهم تبدو وكأنها لا تلامس الأرض. كل عضلة في أجسامهم كانت تنم عن شموخ، وفخر، ونجاح، وسعادة غامرة؛ لأنهم لا يزالون على قيد الحياة.

إليك التخيل للصورة أو الأسلوب الذي تحصل به على الجسم الذي يبدو كجسم الناجح الحقيقي الذي اعتاد على الشعور بالفخر، والنجاح ومزحة البقاء على قيد الحياة.

وضع جسمك هو المقياس الكبير لنجاحك

تخيل أنك لاعب أكروبات عالمي معروف، وأنك تتقن التعلق بفمك في الحلقة الحديدية، ولكن تنتظر خلف الكواليس في مسرح سيرك أخوان رينجلينج، وسيرك بارنوم وبيلي، فستقوم سريعاً بالاندفاع إلى أسفل منقضاً على الحلقة الرئيسية، لكي تستحوذ على اهتمام الجماهير بانضباط وتوازن جسمك.

قبل الدخول من أي باب – باب مكتبك، باب حفلة من الحفلات، باب اجتماع في العمل، أو حتى باب مطبخك – تخيل أن هناك شيئاً مصنوعاً يمكن أن يعض عليه بالأسنان ويتدلى من سلك موضوع في إطار، وهذا الشيء معلق على ارتفاع بوصة واحدة أعلى رأسك، وبينما تعبر أنت خلال هذا الباب، ارجع رأسك إلى الوراء؛ ثم انظر إلى هذا الشيء الخيالي الذي يشد خديك إلى الخلف لتبتسم، ثم يرفعك إلى أعلى (أي حاول أن تتعلق بهذه الحلقة). وبينما تتخيل أنك تهبط من فوق الجماهير التي تتوق إلى رؤية المشهد، فإن جسدك يكون متمدداً باستقامة على شكل خط مستقيم – مع ارتفاع الرأس ورجوع الكتفين إلى الخلف، وعدم استناد القدمين على أي شيء – وفي قمة هذه الخيمة تهبط في شموخ ورفعة جاذباً الانتباه ومستحوذاً على إعجاب الجماهير التي ترفع رأسها لتشاهدك. إنك الآن تشبه الشخص المهم.

ذات يوم، عندما أردت أن أختبر أسلوب التعلق من الأسنان، قررت أن أحصي عدد المرات التي عبرت فيها من خلال الباب. ستون مرة في المنزل، يمكنك أن تحسب معي: مرتان إلى خارج الباب الأمامي، ومرتان إلى داخله، وست مرات إلى دورة المياه، وثماني مرات إلى المطبخ ومن خلال أبواب لا عدد

لها في مكتبك. إن ذلك يضيف إليك الكثير. حاول أن تشاهد وتراقب أي شيء ستين مرة في اليوم، وسوف يصبح ذلك عادة (الاعتياد على الوضع الجيد للجسم هو أول علامة تدل على أنك ناجح كبير).

الأسلوب ٤:

التعلق من الأسنان

شاهد لاعب الأكروبات الذي يتعلق بأسنانه في حلقة الفكين الحديدية التي توجد في إطار كل باب تسير من خلاله. عض على هذه الحلقة، وأنت تضعها بثبات بين أسنانك، دعها تجذبك إلى أعلى القمة. عندما تتعلق من أسنانك، فإن كل عضلة في جسمك تتمدد حتى تصبح في الوضع السليم الممتاز.

إنك الآن مستعد لأن تتردد في الغرفة لجذب انتباه الجماهير أو لإنهاء الموضوع (أو ربما تجلس فقط لكي تبدو كالشخص المهم في الغرفة).

إنك الآن تمتلك كل الأساسيات التي يحتاج إليها بوب الفنان لكي يصورك ويجسدك على أنك ناجح كبير؛ وكما قال (الوضع السليم للجسم، نظرة الشموخ والرفعة مع ارتفاع الرأس، الابتسامة المفعمة بالثقة، ونظرة العين المباشرة) كل هذه الأشياء تمثل النموذج المثالي لشخص ما.

والآن دعنا نطبق ما قلنا. لقد حان الوقت لكي تحول انتباهك إلى الخارج إلى زميلك في المحادثة أو الحوار. استخدم الأسلوبين التاليين؛ لكي تجعله يشعر بالفخامة والأهمية.

الفصل ٥ :

الاهتمام بالطفل الكبير

" حسناً، هل تحبني إلى هذا الحد؟"

هل تذكر المزحة القديمة؟ عندما يأتي الممثل الكوميدي إلى المسرح فتكون أول كلمات ينطق بها هي: "حسناً، هل تحبونني إلى هذا الحد؟" ودائماً ما يسرف الجمهور في الإطراء عليه. لماذا؟ لأننا جميعاً نسأل هذا السؤال في صمت. في أي وقت نلتقي فيه بشخص ما، نعرف – سواء عن وعي أو بدون وعي – كيف يستجيب لنا أو يتفاعل معنا.

هل ينظرون إلينا؟ هل يبتسمون؟ هل يتكئون على أحد الجوانب ليستندوا إلينا؟ هل يدركون بطريقة ما مدى روعتنا وتميزنا؟ إننا نحب هؤلاء الناس؛ لكونهم ذوي ذوق عال. هل يصرفون أبصارهم عنا، ويكون من الواضح أنهم لا يتأثرون بعظمتنا وفخامتنا؟ أصحاب العقول المريضة!.

يعد الشخصان اللذان يتعرف كل منهما على الآخر كجروين صغيرين آخذين في شم بعضهما البعض. إننا لا نمتلك أذيالاً تهتز ولا شعراً ينتصب بخشونة، ولكننا نمتلك بالفعل أعيناً تضيق وتتسع، وأيادي تنكمش لتصبح

جامدة وصلبة، أو تتمدد لتبسط راحة اليد (باطن الكف) وكأن لسان حال صاحبها يقول إنني في موقف (خضوع وإذعان).

إننا نمتلك العديد من ردود الأفعال اللاإرادية التي تحدث في الدقائق القليلة الأولى عندما نكون في صحبة أحد الأشخاص الذين نتعرف عليهم.

وكلاء النيابة الذين يؤدون اليمين على وعي تام بذلك، إذ يهتمون بشدة بردود أفعال جسمك الغريزية/ الفطرية، فهم يراقبونك، لكي يروا كيف تواجههم بالكامل ومدى المسافة أو البعد الذي يفصل بينك وبينهم، بينما أنت واقف أمامهم أثناء إجابتك عن الأسئلة الموجهة إليك من قبلهم، فهم يتفحصون يديك. هل هما منبسطتان بنعومة، مع ظهور راحتي اليد، مما يشير إلى قبول الأفكار التي ينوهون عنها؟ أو هل يعبر معصم يدك عن الاستخفاف بهم ومعاملتهم بازدراء؛ وذلك بأن تكون المفاصل العظمية الموجودة بين الأصابع في حالة تشنج وبروز، مما يشير إلى الاعتراض؟ إنهم يراقبون وجهك في الثواني الفاصلة التي ينقطع فيها اتصالك المباشر بالعين عند مناقشة موضوعات ذات صلة بالقضية مثل: مشاعرك نحو الأحكام الصادرة عن القاضي بالنسبة إلى أعمال الخراب والدمار، أو عقوبة القتل. وأحياناً يحضر وكلاء النيابة مساعداً قانونياً لساعدتهم، والذي ليس له إلا وظيفة واحدة وهي الجلوس على الهوامش لملاحظتك بمنتهى الدقة ومعرفة مدى القلق، والتململ، والحركات العصبية التي تصدر منك.

جانب شائق: غالباً ما يختار رجال القانون في المحكمة النساء للقيام بهذه المهمة الجاسوسية، فعادة ما تكون الأنثى ملاحظة لإشارات الجسم الدقيقة التي تصدر من الرجل، وغالباً ما تسأل النساء — اللاتي هن أكثر حساسية نحو المشاعر من الرجال – أزواجهن "هل هناك شيء يزعجك، ياحبيبي؟" (أولئك النساء اللاتي يمتلكن حساسية مفرطة يتهمن أزواجهن بكونهم متبلدي

الشعور، لدرجة أنهم لا يلحظون أي شيء خاطئ حتى تبلل ربطة العنق بدموعهن).

عندئذ يقوم وكيل النيابة ومساعده بمراجعة وفحص (ما سجلته من نقاط) من خلال مراقبة عشرات الإشارات التي صدرت عنك بدون وعي. وبالاعتماد على ما لديه في هذا السجل الخاص به، فمن الممكن أن تجد نفسك أمام هيئة المحلفين، أو أنك تضيع الوقت سدى في غرفة الانتظار الخاصة به.

يُعَدُّ رجال القانون في المحكمة على وعي وإدراك كامل للغة الجسم والتي – في الستينيات خلال المحاكمة الشهيرة لشيكاغو سبعة – جعل منها رجل القانون ويليام كانتسلر اعتراضاً قانونياً على وضع جسم القاضي جوليوس هوفمان، ففي الأثناء الأخيرة للمقاضاة، اتكأ القاضي هوفمان وانحنى نحو الأمام، وهي الحركة التي – كما أدعى كانستلر – أرسلت رسالة إلى هيئة المحلفين للانتباه والاهتمام، وخلال جلسة الدفاع الخاصة به، كان كانستلر يتذمر من أن ذلك الوضع الجسماني للقاضي هوفمان، إنما يرسل رسالة إلى هيئة المحلفين تعبر – بدون وعي – عن عدم الاهتمام واللامبالاة.

إنك تُحاكَم الآن- ولا تمتلك إلا عشر ثوانٍ!

مثلما يقرر رجل القانون ما إذا كان يريدك في قضية، فإن كل شخص تلتقي به يقوم بإصدار حكم بدون وعي على ما إذا كان يريدك في حياته أم لا، ويستند بقوة في حكمة على نفس الإشارات التي تجيب بها لغة جسمك على أسئلته التي لا يطرحها: "حسناً، هل تحبني إلى هذا الحد؟".

الدقائق الأولى من ردود أفعالك تضع الأساس الذي ستقوم عليه تلك العلاقة بالكامل. إذا ما أردت أي شيء من الشخص الجديد الذي تعرفت إليه، فإن إجابتك المخبأة على سؤاله غير المصرح به (هل تحبني إلى هذا الحد؟) يجب أن تكون: "أوه! إنني فعلاً أحبك".

عندما يشعر الطفل الصغير البالغ من العمر أربعة أعوام بالخجل والحياء، فإنه يمشي على استحياء، ويرفع ذراعيه إلى أعلى ويضعهما في مقدمة صدره، ويتراجع إلى الوراء، ويختبئ خلف تنورة أمه، وعلى الرغم من ذلك، عندما يرى جوني الصغير أباه، فإنه يجري مندفعاً نحوه، وهو يبتسم، وعيناه تتسعان، ويفتح ذراعيه ليتلقاه أبوه ويحتضنه. إن جسم الطفل المحب يكون مثل برعم الزهرة الصغيرة الذي يتفتح في ضوء الشمس.

عشرون، ثلاثون، أربعون، خمسون عاماً من الحياة على الأرض تصنع اختلافاً صغيراً. عندما يشعر جون ذو الأربعين عاماً الآن بالجبن، فإنه يمشي على استحياء ويطوي ذراعيه أمام صدره، وعندما يريد نبذ رجل مبيعات أو زميل عمل، فإنه يبتعد عنه ويعبر له عن ذلك بإشارات جسمه التي لا تحصى؛ ومع ذلك، عند الترحيب بمن يحب في المنزل بعد فترة غياب، فإنه يتجه نحوه بجسمه ويتودد إليه كزهرة النرجس العملاقة التي تنثر أوراقها في أشعة الشمس بعد التعرض لعاصفة ممطرة.

أحب الطفل الخفي

كنت ذات مرة في حفل يجمع الشخصيات الهامة وبصحبتي صديقة جذابة مطلقة حديثاً. كانت كارلا تعمل في طباعة النسخ لدى إحدى وكالات الإعلان الكبيرة المشهورة والتي – مثل الكثير من الشركات – قد بدأت تتصاغر، فكانت صديقتي تعيش آنذاك بلا عمل أو زواج.

وفي هذا الحفل بالذات، كان حظ كارلا طيباً سواء من الناحية الشخصية أو من الناحية المهنية؛ وبينما كنا نقف معاً نتحدث، صادفنا عدة مرات أن يجد أكثر من رجل وسيم حسن المظهر نفسه على بعد أقدام قليلة منا، وفي الغالب، كان يبتسم معظم هؤلاء الرجال إلى كارلا، وكانت تقوم أحياناً بالرد على تحية كل من الرجال الذين يتوددون إليها بابتسامة خاطفة، ثم تعود ثانية إلى

حديثنا غير الشائق على الرغم من أنها كانت تهتم بكل كلمة تقولها، وكنت أعلم أنها كانت تحاول ألا تبدو قلقة، ولكنها تصرخ في داخلها: "لماذا لا يأتي هذا الرجل إلينا ليتحدث معنا؟".

وبعد تكرار حدوث ذلك عدة مرات، وبناءً على رد فعل كارلا الضعيف، الذي كانت تتجول في الغابة الاجتماعية وهي شاعرة بالتيه والضلال، كان علي أن أتكلم، فقلت لها: "كارلا، هل تعلمين من يكون هذا الرجل؟ إنه رئيس شركة يونج آند روبيكام في باريس، وهم يبحثون عن سيدة تعمل في مجالك على استعداد للانتقال والرحيل إلى باريس" ثم ندبت حظها قائلة: "كما أنه أعزب".

وعندئذ سمعنا صوتاً صغيراً يأتي من جانب الركبة اليسرى لكارلا قائلاً أهلاً! فنظرنا إلى أسفل على الفور، ورأينا ويلي الطفل الصغير البالغ من العمر خمس سنوات، وهو ابن راعية هذا الحفل، وكان يتعلق بفستان كارلا، ومن الواضح أنه كان يرغب في لفت انتباهها.

فصرخت كارلا قائلة: "حسناً، حسناً، حسناً" وعلت وجهها بأكمله ابتسامة مشرقة، ثم اتجهت نحوه، ودنت منه وهي تنحني له، ولمست يده الصغيرة، وهي تدندن بصوت رقيق ناعم: "حسناً، أهلاً بمن هناك، ويلي: هأنتذا هل تستمتع بحفل أمك اللطيف؟".

فابتسم ويلي الصغير.

وعندما تركنا ويلي الصغير في النهاية انساب بين بقية الضيوف ليتعلق بملابسهم مثلما فعل مع "كارلا"، عدنا أنا و"كارلا" لنستكمل حديثنا الذي بدأ يصير شائقاً ممتعاً، وخلال هذه المحادثة، ظل أحدهم يطاردها بنظراته، وكانت قد فقدت الأمل في أن يتقدم أحدهم نحونا ليشاركنا الحوار، واضطررت آنذاك لأن أعض على لساني، وأخيراً، عندما شعرت بأنه سوف يدمي من

شدة ضغط أسناني، قلت لها: "كارلا، هل لاحظت هؤلاء الأربعة أو الخمسة رجال الذين اقتربوا منا وابتسموا لك".

فهمست قائلة: "نعم" وهي تنظر بحدة وغضب في جميع أنحاء الغرفة خوفاً من أن يسمعنا أحد.

واستطردت حديثي قائلة: "حقاً إنك ابتسمت لهم رداً عليهم، ولكن ابتسامات خاطفة باهتة".

فأجابتني وهي تتمتم: "نعم" شاعرة بالحيرة من سؤالي.

سألتها: "أتذكرين عندما أتى إلينا ويلي الصغير وتعلق بتنورتك، هل تذكرين كيف ابتسمت تلك الابتسامة العريضة الجميلة، واتجهت نحوه، ورحبت به أثناء حديثنا الشائق؟".

فأجابتني مترددة: "نعم".

قلت لها: "حسناً، لي مطلب يا كارلا عندما يأتي الرجل التالي ويبتسم لك، أريدك أن تبتسمي له نفس الابتسامة العريضة التي كانت على وجهك عندما رأيت ويلي، وأن تلتفتي نحوه بجميع جسدك وجوارحك تماماً مثلما فعلت مع ويلي، بل ربما يمكنك أن تبسطي أو تمدي يدك وتلمسي ذراعه كما فعلت مع ويلي، ثم رحبي به ليشاركنا الحوار".

ردت علي قائلة: "أوه، ليل، لا يمكنني فعل ذلك".

فقلت لها: "افعلي ذلك ياكارلا" وبالفعل، وخلال بضع دقائق، اعترض رجل جذاب آخر طريقنا وابتسم، وأدت كارلا دورها بإتقان، وأظهرت أسنانها الجميلة، واستدارت بجسدها بأكمله نحوه، وقالت: "أهلاً، تفضل وانضم إلينا" فلم يضيع وقتاً، وقبل بالفعل دعوتها.

وبعد مرور بضع دقائق، اعتذرت واستأذنت لأرحل عنهما وأتركهما معاً، ولم يلاحظا رحيلي؛ لأنهما كانا مستغرقين في حوار حي مفعم بالحيوية

والنشاط، وكان آخر مشهد رأيتهما فيه في الحفل هو خروجهما من باب الحفل وصديقتي تتعلق بذراع صديقها الجديد.

فقط آنذاك وُلِدَ الأسلوب الذي أطلق عليه *الاهتمام بالطفل الكبير*، وهو مهارة سوف تساعدك على الفوز بما يتمناه قلبك على أي نوع من الوحوش الذين تلتقي بهم في الغابة الاجتماعية.

الأسلوب ٥:

الاهتمام بالطفل الكبير

اهتم بكل شخص تقابله، لأن بداخله طفلاً كبيراً، وفي اللحظة التي يتعرف فيها كلاكما على الآخر، قم بمكافأة رفيقك الجديد. امنحه الابتسامة الدافئة، والتفت إليه بكل جوارحك وحواسك، وامنحه كذلك الاهتمام البالغ الذي تمنحه لطفل صغير قد حبا إليك وتعلق بملابسك، ليمنحك ابتسامة رائعة ترتسم على وجهه الصغير الجميل. الاهتمام ١٠٠٪ بشخص جديد يصرخ صرخة مدوية تقول: "أعتقد أنك شخص متميز جداً جداً".

تذكر أنه يكمن بداخل كل شخص طفل صغير يتوق إلى الاهتمام الكبير وينتحب بداخله؛ لكي يشعر بأنه شخص متميز إلى أبعد الحدود.

إن الأسلوب التالي يعزز شكوكهم في أنهم – بالفعل – محور هذا العالم.

الفصل ٦ :

أهلاً صديقي القديم

الأسرار التي تجعل الناس يحبونك

أخبرني ذات مرة أحد الحكماء القدامى ذو الاسم الغريب (زيج) بأن الناس لا تهتم بمقدار ما تعرف؛ حتى يدركوا مقدار اهتمامك بهم. إن زيج زيجلار على صواب. السر الذي يجعل الناس تحبك هو أن تظهر لهم مقدار محبتك لهم.

يعتبر جسدك محطة إذاعية تبث للجميع كل المعاني الدقيقة التي تحملها نظراتك لهم، كما أنها تعبر بدقة عن مشاعرك في أية لحظة، حتى إذا ما أخذ أسلوب "تعلق من أسنانك" الذي تستخدمه يؤتي ثماره يحوز احترامهم، فإن استخدام أسلوبي "الابتسامة العريضة" و"الاهتمام بالطفل الكبير" سيجعلهم يشعرون بالتميز، كما أن عينيك المحدقتين تستحوذان على قلوبهم وعقولهم، ويمكن لبقية جسدك أن يبوح بأي تعارض أو تنافر. كل بوصة في جسدك – من منبت شعرك حتى أخمص قدميك – يجب أن تعبر بمنتهى الدقة والوضوح عن إرادتك في التصريح بفعالية عن موقفك الذي يقول لسان حاله: "إنني أهتم بك".

لسوء الحظ، عندما نلتقي بأحدهم، فإن عقولنا تفكر سريعاً جداً بلا تأنٍ. هل تتذكر شخصية شكسبير (يوليوس قيصر، عندما قال عن كاسيوس، إنه يمتلك نظرة جائعة حائرة... إنه يفكر كثيراً جداً...)؟ يعد مثل هؤلاء الرجال في منتهى الخطورة، وهذه هي الحال بالنسبة إلى عقولنا عندما نتحدث مع رفيق جديد، إذ إنها تصبح حائرة تائهة (البعض منا يقاوم الخجل. والبعض يكون رأياً متسرعاً عن الموقف). إذن فنحن نفكر كثيراً جداً بدلاً من أن نتجاوب بشكل فعال مع الصداقة التي تتكون بدون وعي، وتكون مثل هذه الأفعال خطيرة لكونها تهدد أو تعرقل تكوين علاقات صداقة، أو حب.

عندما تطلق أجسامنا ١٠,٠٠٠ طلقة في كل ثانية، فإن القليل من هذه الطلقات يكون عرضة للإخفاق في إحداث التأثير المطلوب أو البوح بالخجل أو بالعدوانية الخفية. إننا نحتاج إلى أسلوب يضمن أن كل طلقة تحقق المرجو منها في قلب الهدف الذي نريد إصابته، ولأن نطوع ونروض أنفسنا، لكي نتجاوب بشكل متقن، وفعالية.

ولإيجاد ذلك، دعنا نكتشف الوقت الوحيد الذي لا نحتاج خلاله إلى أن نقلق بشأن الخجل أو السلبية التي تتزلق من خلال لغة أجسامنا. ذلك يحدث عندما نشعر بأننا على سجيتنا، وكذلك عندما نتحدث مع الأصدقاء المقربين، وحينما نرى شخصاً ما نحبه أو نشعر بالارتياح الكامل معه، حيث إن جسمنا يتجاوب بدفء من الرأس إلى القدمين بدون تفكير، عندما تبتسم الشفتان بسعادة، وحينما نقترب أكثر ونحن نتحدث، ونمد أيدينا لنلمس هذا الشخص، وعندما تصبح الأعين مبتهجة ومتسعة وتنبسط راحتا اليد ونلتفت بكل حواسنا وجوارحنا نحو ذلك الصديق العزيز.

كيف تروض جسمك على القيام بكل شيء بشكل صحيح

لنتخيل ونتصور هذا الأسلوب الذي يحقق كل ذلك، والذي يضمن لك أن جميع من تقابلهم سوف يستشعرون دفء مشاعرك نحوهم، وأطلق على هذا الأسلوب "أهلاً صديقي القديم".

عندما تلتقي شخصاً ما، حاول أن تقوم بخدعة عقلية تحتال بها على نفسك، عليك بأن ترى داخل عقلك الباطن أن هذا الشخص صديق قديم، شخص كانت تجمعك به علاقة رائعة منذ عدة سنوات، ولكن بطريقة ما فقدت الاتصال به، وحاولت جاهداً إيجاده، ولكن لم تدرج اسمه في قائمة الأسماء الخاصة بأرقام الهاتف، ولم تتمكن من معرفة أية معلومات عنه، وليس لدى أصدقائكما وسيلة تستطيع من خلالها الاتصال به.

وفجأة! يالها من مفاجأة! بعد كل هذه الأعوام، التقى كل منكما بالآخر. أنت الآن سعيد جداً.

هذه هي خطوات التظاهر. من الواضح أنك لن تحاول إقناع الشخص الجديد بأنكما كنتما بالفعل صديقين قديمين، ولن تعانقه وتقبله قائلاً: "إنه لأمر عظيم، أنا سعيد لرؤيتك مجدداً!" أو "ماذا فعلت بك الأيام خلال السنوات الماضية؟" ليس عليك إلا أن تقول: "أهلاً، إنني سعيد للقائي بك" أو "إنني سعيد لرؤيتك" ولكن يختلف الأمر بداخلك كثيراً.

سوف تدهش نفسك، فسعادة الاكتشاف للمرة الثانية تغمر وجهك وتطفو على لغة جسمك بالكامل. أحياناً – من باب المزاج – أقول إنك لو كنت شعاعاً أو نوراً، لأضأت في وجه الشخص الآخر، وإذا ما كنت أحد الكلاب، فسوف تهز ذيلك معبراً عن البهجة والسعادة. إنك تجعل الشخص الجديد يشعر بتميزه الفعلي.

الأسلوب ٦:

أهلاً صديقي القديم

عندما تلتقي بأحدهم، تخيل أنه شخص قديم (عميل، أوحبيب قديم، أو أي شخص آخر كنت تكن له مشاعر حب وتقدير، وإعجاب)، وكم هو مؤسف أن ظروف الحياة قد فرقت بينكما. ولكن، لحسن الحظ، فإن الحفل، أو الاجتماع، أو المؤتمر قد جمع ثانية بينك وبين صديقك القديم الذي افتقدته طويلاً!

تبدأ هذه التجربة الممتعة بسلسلة رائعة وردود أفعال في جسدك من منبت رأسك إلى أخمص قدميك وكل شيء في المنتصف بينهما.

في الندوات التي أعقدها، قمت في البداية بجعل الناس يقدمون أنفسهم لمشاركين آخرين قبل أن يتعلموا أسلوب "أهلاً صديقي القديم"، وبدأت المجموعة الحديث بشكل ممتع شبه رسمي، وبعد ذلك طلبت منهم أن يقدموا أنفسهم إلى شخص غريب آخر، وأن يتخيلوا أنهم أصدقاء قدامى له، وكان الاختلاف غير عادي، فعندما استخدموا أسلوب "أهلاً صديقي القديم" بدأت الحياة تدب في الغرفة، وأخذ الجو يمتلئ بالمشاعر الطيبة، وبأناس أكثر سعادة وحيوية وطاقة، حيث إنهم أخذوا يقتربون من بعضهم أثناء الوقوف، ويضحكون من القلب، ويبسطون أيديهم؛ ليلمسوا بعضهم البعض أثناء الحديث. أشعر كأنني أشاهد منظراً رائعاً قد استمر لساعات طويلة.

لا حاجة للنطق بكلمة واحدة

إن أسلوب "أهلاً صديقي القديم" يحل محل اللغة، ففي أي وقت تسافر فيه إلى أي بلد لا تتحدث بلغة أهلها، كن واثقاً من استخدام هذا الأسلوب، وإذا ما وجدت نفسك مع مجموعة تتحدث لغة واحدة لا تعرفها، فعليك فقط بأن

تتخيل أنهم ليسوا إلا مجموعة من أصدقائك القدامى، فكل شيء على ما يرام باستثناء أنهم ينسون أحياناً التحدث باللغة التي تتحدث بها. وعلى الرغم من أنك لن تفهم كلمة واحدة، إلا أن جسدك بأسره لا يزال يتجاوب معهم بكل وفاق وقبول.

لقد استخدمت أسلوب "أهلاً صديقي القديم" بينما كنت أسافر عبر أوروبا، وفي بعض الأحيان، كان زملائي الذين يتحدثون الإنجليزية ممن يعيشون هناك يخبرونني أن زملاءهم الأوروبيين يقولون إنني من أكثر الأمريكان وداً وحباً وصداقة ممن التقوا بهم. ومع ذلك، لم يحدث أن نطقنا بكلمة واحدة أو تحدثنا إلى بعضنا البعض.

التنبؤ بتحقيق الذات

هناك ميزة أو استفادة أخرى يمكن إضافتها إلى أسلوب "أهلاً صديقي القديم" وهي أنه يصبح ضرباً من التنبؤ بتحقيق الذات. عندما تتصرف على أنك تحب شخصاً ما، فإنك تبدأ بالفعل في حبه، وهناك دراسة تابعة لجماعة أديلفي اسمها "الاعتقاد في أن الآخرين يحبونك أم لا". والسلوكيات تجعل الاعتقادات تتحقق وتثبت ذلك، وقد أصر الباحثون المتطوعون على معاملة الأشخاص المشتبه بهم كما لو أنهم يحبونهم، وعندما تم تقديم تقرير عن ذلك فيما بعد، أوضحت النتائج أن المتطوعين انتهت بهم الحال إلى أنهم بالفعل أحبوا هؤلاء الأشخاص، كما أنه تم تقديم تقرير عن الأشخاص المشتبه بهم أيضاً، حيث عبر هؤلاء عن شعورهم بمزيد من الاحترام والحب والود تجاه المتطوعين الذين تظاهروا بأنهم يحبونهم. وما تم التوصل إليه هو أن: الحب يولد حباً، والإعجاب يولد إعجاباً، والاحترام يولد احتراماً. استخدم أسلوب "أهلاً صديقي القديم" وسوف تمتلك الكثير من الأصدقاء الجدد الذين ستنتهي بهم الحال إلى إعجابهم وحبهم الحقيقي لك.

أنت الآن تمتلك جميع الأساسيات التي تؤهلك للالتقاء بأحدهم على أنك شخص مهم، أو شخص تحب التصادق، ولكن لم تنته وظيفتك بعد، بالإضافة إلى كونك محبوباً، تريد أن تظهر صادقاً، ذكياً، وواثقاً من ذاتك، وكل من هذه الأساليب الثلاثة التالية يحقق واحداً من تلك الأهداف.

الفصل ٧ :

ضع حداً للقلق العصبي

كيف تصبح صادقاً صدوقاً

لـدي صـديقة، وهـي شخصية محترمة جداً وقوية تدعى هيلين. تمنح هيلين أجـوراً مـرتفعة لعملائهـا، وسألتها ذات مرة عن سر نجاحها، فقالت: "ربما لقدرتي على تبين كذب المتقدم لطلب الوظيفة".

قلت لها: "من يستطيع قول ذلك؟".

قـالت لـي: "حسـناً، الأسبوع الماضـي فقـط كنت أقابل فتاة شابة تشغل منصـب مديـر تسويق لشركة صـغيرة، وفي خـلال المقابلة، كانت تلك الفتاة تجلس واضعة قدمها اليسرى على اليمنى، وكانت تضع يديها وهي في منتهى الراحة على فخذها وتنظر إلي بشكل مباشر".

"وسـألتها عـن راتـبها، وبـدون أن تنزل عينيها، أو تحركهما، أو تحاول إبعـاد نظـرها عـني، أخـبرتني بـه. وسألتها إذا ما كانت تتمتع بعملها – في حـين إنهـا لم تـزل تـنظر إلىّ مباشـرة – فقالت: "نعم". ثم سألتها عن سبب تركها للعمل السابق".

واسـتطردت "هيـلين": "وعـند هذه النقطة، بدأت عيناها ترحل عني ولا تتصـل بـي اتصـالاً مباشـراً، وعندئذٍ وبينما تجيب عن سؤالي، غيرت طريقة جلستها ووضعت الساق اليمنى فوق اليسرى، ثم قامت بعد ذلك بوضع يديها على فمها".

ثـم قـالت "هيلين": "هذا كل ما كنت أحتاج إليه، فقد أوضحت كلماتها مـن شـعورها بـأن فرصـها المتزايدة في الشركة السابقة كانت محدودة، ولكن جسدها أخبرني أنها لم تكن صادقة فيما تقوله".

واسـتمرت "هيـلين" في الحديث موضحة لي أن قلق هذه الفتاة الذي يتسم بحـركات عصـبية لم يكـن وحـده كافياً لبيان أنها كانت تكذب، وبالرغم من ذلك، فقد بدا لا بأس به، كما قالت "هيلين" التي أرادت الاستمرار في مناقشة الموضوع باستفاضة أكبر.

واسـتطردت "هيـلين" الحديـث قائلة: "لذلك اختبرت هذه الفتاة فغيرت الموضـوع وعـدت ثانيـة إلى أرض محـايدة بشـكل أكبر. سألتها عن أهدافها في المسـتقبل، ولـلمرة الـثانية، بـدأت في الـتوقف عـن الشعور بالتململ والقـلق العصـبي، فوضعت يديها على فخذها بينما كانت تروي لي كيف أنها كانت تبغي دائماً العمل في شركة صغيرة؛ لكي تكتسب خبرة تستفيد منها من خلال العمل في أكثر من مشروع واحد".

"ثم كررت سؤالي السابق إذا ما كان الأمر يتعلق بالافتقار إلى فرص متزايدة ممـا جعلها تترك وظيفتها السابقة، وللمرة الثانية بدأت في التحرك في مقعدها وانقطـع الاتصـال المباشـر بـالعين بينـنا، وبيـنما كانت تستكمل الحديث عن وظيفتها السابقة، أخذت تحك ساعدها".

واسـتمرت "هيلين" في البحث حتى كشفت الحقيقة في النهاية، حيث إن المتقدمة لطـلب هذه الوظيفة قد تم فصلها من عملها السابق بسبب عدم توافق بينها وبين مدير التسويق الذي كانت تعمل لديه.

إن خبراء الموارد البشرية الذين يقومون بإجراء المقابلات مع المتقدمين لطلب الوظيفة وضباط الشرطة الذين يستجوبون المجرمين المشتبه فيهم يتدربون على تحري الكذب. وهم يعلمون على وجه التحديد الإشارات التي ينبغي لهم البحث عنها، ومما لا شك فيه أن الباقين منا لا يعلمون شيئاً عن أسرار تحري الكذب، أو لا يمتلكون الحاسة السادسة التي تنبئ صاحبها عندما يكذب شخص ما.

كانت إحدى زميلاتي تفكر في تعيين موظف يكون مسئولاً عن دفتر الحجز المقدم منذ وقت قريب جداً، وبعد مقابلة أحدهم قالت لي: "لا أعلم، إنني لا أعتقد حقاً في أنه يمتلك شيئاً، أو أنه قد حقق النجاح كما يدعي".

سألتها قائلة: "هل تعتقدين أنه يكذب؟".

"مطلقاً، المضحك هو أنني لا أعلم ولا أستطيع أن أحدد السبب، إنه ينظر بشكل مباشر إلي، ويجيب عن كل أسئلتي بشكل مباشر، لكنّ هناك شيئاً ما يبدو أنه على غير ما يرام".

غالباً ما يشعر أصحاب العمل بذلك، فهم يمتلكون شعوراً داخلياً عن شخص ما، ولكن لا يستطيعون تحديده، وبسبب ذلك، يلجأ العديد من الشركات الكبيرة إلى استخدام كاشف الكذب، وهو عبارة عن جهاز فني مصمم لتحري الكذب، وتعتمد البنوك، والكيميائيون، والمحال التجارية بكثرة على ذلك الجهاز قبل تعيين أي شخص لديهم، وكذلك وزارة العدل، ومعظم أقسام البوليس يستخدم هذا الجهاز مع المشتبه فيهم، والجزء المثير في الموضوع هو أنه ليس جهازاً يكشف الكذب على الإطلاق! ولكن كل ما يمكن فعله هو أن يضبط ويبين التقلبات والتغيرات في جهازنا العصبي التلقائي — تغيرات في التنفس - العرق، احمرار الوجه، سرعة نبضات القلب ومعدلها، ضغط الدم، وعلامات أخرى من الانفعال العاطفي.

إذن هل ذلك صحيح ودقيق؟ حسناً، نعم، في الغالب يكون هكذا. لماذا؟ لأنه عندما يكذب الشخص المعتدل، فإنه غالباً ما يتعرض لتغيرات عاطفية وجسدية، وحينذاك يتململ، أي يبدو عليه قلق متميز بحركات عصبية، أما الكاذبون ذوو الخبرة الذين تمرسوا على الكذب، فإن بوسعهم خداع كاشف الكذب هذا.

كن على وعي بمظهر الكذب، حتى عندما تقول الصدق

تحدث لنا المشاكل عندما لا نكذب، ولكن نضطر للكذب عندما نشعر بالخوف من الشخص الذي نتحدث إليه. ربما يقوم شاب يخبر امرأة جذابة عن نجاحه في العمل بتغيير جلسته، كما يمكن لسيدة تتحدث إلى عميل مهم عما حققته من نجاح وظيفي في شركتها أن تحك رقبتها.

تحدث المزيد من المشاكل في هذا الجو. يمكن لرجل أعمال غير عصبي على الإطلاق أن يفك ربطة عنقه لأن جو الغرفة حار.

ويمكن لأحدث السياسيين الذي يلقي خطاباً في الهواء الطلق أن تطرف عينه بشكل مبالغ فيه، لأن الهواء معبأ بالأتربة، وعلى الرغم من هذه الأخطاء التي يحاولون إقناعنا بأنها صحيحة، إلا أن هذه الحركات القلقة العصبية تجعل مستمعيهم يشعرون بأن هناك شيئاً ما غير صحيح، أو أن يخامرهم شعور داخلي بأن هؤلاء يكذبون.

يكون لدى متقني علم التواصل مع الآخرين والتعامل معهم دراية ويقظة تامة لهذه الأشياء، فهم يقومون بمنتهى الوعي بالتقاط الإشارات التي يمكن لأي أحد أن يخطئ ويصدرها من باب تغيير الأوضاع، حيث إنهم يثبتون أعينهم على مستمعيهم، وهم لا يضعون أيديهم على وجوههم مطلقاً، ولا يدلكون ذراعهم عندما يستشعرون وخزاً خفيفاً بها، أو يحكون أنفهم عند شعورهم بالرغبة في ذلك، ولا يفكون ربطة العنق عندما يكون الجو حاراً، ولا

تطرف أعينهم لأن الجو مليء بالأتربة، وهم لا ترتشح قطرات العرق من أجسادهم وسط العامة، ولا يخفون أعينهم من أشعة الشمس، فهم يعانون لأنهم يعرفون أن التململ والقلق العصبي يضعف المصداقية. فكر في المناظرة غير الشهيرة التي كانت في ٢٥ سبتمبر عام ١٩٦٠ والتي قام التلفاز بتصويرها وكانت خاصة بانتخابات الرئاسة الأمريكية بين نيكسون وكيندي، وقد تأمل النقاد السياسيون كثيراً في عدم قدرة نيكسون على التنظيم والترتيب في طريقة كلامه، وقلقه العصبي، وتقطيب حاجبه أمام كاميرات التصوير، وكل ذلك أفقده الفوز فيها.

الأسلوب ٧:

ضع حداً للقلق العصبي

عندما تشرع في التحدث مع أحدهم، دع أنفك يستشعر الضرورة لأن تحكها، دع أذنك أو قدمك يستشعر وخزاً خفيفاً. لا تقلق، لا ترتعش، أو تتذبذب وتتلوى، ولا ترتبك أو تخجل، ولا تهرش أو تحك جلدك، وفوق كل ذلك، لا تجعل يدك تلمس وجهك، فحركات اليد بالقرب من الوجه والقلق العصبي يمكن أن يشعرا مستمعك بأنك تكذب.

إذا أردت أن تصبح صادقاً تماماً لدى أحدهم، حاول أن تخفي جميع الحركات العرضية الغريبة عندما تتحدث إلى ذلك الشخص. إنني أطلق على هذا الأسلوب ضع حداً للقلق العصبي.

والآن دعنا نتحدث عن الذكاء. ماذا؟ أظنك تسأل الآن. هل يمكن أن يفهم الشخص على أنه أكثر ذكاءً مما هو عليه بالفعل؟ حسناً، هل سبق لك وأن سمعت عن "هانز"، الحصان الرائع؟ كان "هانز" يعتبر أذكى حصان في التاريخ، وقد استخدم الأسلوب الذي سأقترحه عليك الآن.

الفصل ٨ :

هانز الحصان الحكيم

كيف تكون في رجاحة عقل هانز

لم يوحِ إلي بالأسلوب التالي سوى حصان، حصان ذكي للغاية يدعى "هانز"، وكان ملكاً لرجل من "برلين" يدعى "هيرفون أوستين"، والذي دربه على إجراء عمليات حسابية بسيطة عن طريق ضرب الأرض بحافره الأمامي الأيمن ضرباً خفيفاً، وكان يمتلك قدرة فذة على فعل ذلك، لدرجة أن وصلت شهرته إلى أنحاء أوروبا في بداية عام ١٩٠٠، وأصبح معروفاً بهانز الذكي، الحصان الذي يجري العمليات الحسابية.

لقد علمه "هيرفون أوستين" القيام بما هو أكثر من عمليات الجمع، وبسرعة مذهلة كان قد تعلم القيام بعمليات الطرح والقسمة، وفي وقت وجيز أتقن الذكي "هانز" عمليات جدول الضرب، وأصبح الحصان تقريباً ظاهرة من الظواهر. وبدون أن يتفوه بكلمة واحدة، استطاع "هانز" أن يُحْصي عدد جمهوره، ذلك بأن ينقر الأرض بحافره دلالة على عدد من يرتدون النظارات الطبية، أو يجيب على أي سؤال في العد أو الحساب يوجه إليه من قبل الجمهور.

وأخيراً، استطاع إثبات قدرته الفائقة التي تفرق بين الإنسان والحيوان، ألا وهي اللغة، حيث تعلم الأبجدية، وذلك بأن يضرب الأرض بحافره على نحو متكرر عدداً معيناً من الضربات لكل حرف، وكان يجيب عن أي سؤال عن أي شيء قرأ عنه البشر في جريدة ما أو سمعوا عنه في الراديو، حتى إنه ليستطيع الإجابة عن الأسئلة العامة في مجال التاريخ، والجغرافيا والأحياء البشرية.

كان "هانز" يتصدر عناوين الأخبار الرئيسية في الجرائد، والصحف، والموضوع الرئيسي للمناقشة في حفلات العشاء التي تقام في جميع أنحاء أوروبا، وسرعان ما جذب (الحصان البشري) انتباه العلماء، والأساتذة في مجال علم النفس، والأطباء البيطريين، حتى الضباط في سلاح الفرسان، ومن الطبيعي أن يتشكك الناس في أمره، ولذلك أعدوا لجنة رسمية لتقرير ما إذا كان الحصان حالة من الخدع الذكية، أم أنه يتمتع بعبقرية وذكاء خيلي فطري، وأياً كانت شكوكهم، فقد اتضح للجميع أنه حاد الذكاء، وبالمقارنة بالخيول الأخرى، كان حالة فريدة.

نعود إلى اليوم. لمَ تشعر تواً بأهمية وذكاء مجموعة عن غيرها حين التحدث إليهم؟ غالباً ما يكون هؤلاء أناساً عاديين، فهم لا يتناقشون في أمور معقدة، ولا يستخدمون كلمات طويلة، وبرغم ذلك، فالجميع يعلم هذا. يقول الناس: "إن فلانة سريعة البديهة" أو: "إن فلاناً يعرف كل شاردة وواردة" أو "فلانة لا تفوتها فائتة" أو "إن فلاناً يعرف من أين تؤكل الكتف" أو "فلانة تمتلك الحكمة" مما يرجعنا ثانية إلى هانز.

أتى يوم الامتحان الكبير، واقتنع الجميع أن بالأمر خدعة من تدبير "هيرفون أوستين" – مالك "هانز" – وكانت هناك غرفة في قاعة كبيرة حافلة بالعلماء، والصحفيين، وضباط من سلاح الفرسان، وعلماء فيزيائيين، وكذلك عشاق الخيول الذين كانوا ينتظرون الإجابة بشغف وشوق، وكان أعضاء

اللجنة البارعون يثقون بأن ذلك هو اليوم الذي سوف يكشفون فيه عن حيل وخدع "هانز"؛ لأن جعبتهم أيضاً مليئة بالخدع والحيل، وسوف يمنعون "هيرفون أوستين" من الوجود بالقاعة، ليضعوا الحصان في اختبار حقيقي يجتازه وحده دون مساعدة من مالكه.

وعندما احتشد الجمع، أخبروا "هيرفون أوستين" بوجوب مغادرته المكان، وبالفعل فعل ما طلب منه، ودفع "هانز" إلى القاعة ليكون وحده مع الجمهور القلق الشكاك.

وسأل رئيس اللجنة الواثق من ذاته "هانز" أول سؤال في الحساب، فنقر بحافره على الأرض الإجابة الصحيحة! ثم سأله السؤال الثاني، فأجاب عنه بالإجابة الصحيحة! ثم السؤال الثالث، ثم جاء دور الأسئلة اللغوية، وأجاب عنها جميعاً بجدارة!.

فارتبكت اللجنة، وخرس النقاد.

ومع ذلك، لم يكن هذا حال العامة، فعلا صوت صياحهم، مطالبين بإلحاح وإصرار على تشكيل لجنة جديدة. وانتظر العالم فترة. وللمرة الثانية، جمعت السلطات العلماء، والأساتذة، والأطباء البيطريين، وضباط سلاح الفرسان، والصحفيين من جميع أنحاء العالم.

وبعدما قامت هذه اللجنة الثانية بوضع "هانز" تحت الاختبار ظهرت وقتها فقط الحقيقة الخاصة بالذكي هانز، حيث بدأت اللجنة رقم اثنين الامتحان بالسؤال الروتيني الخاص بعمليات الجمع البسيطة. هذه المرة — بالرغم من ذلك — بدلاً من طرح السؤال على "هانز" بصوت مرتفع بحيث يتمكن الجميع من سماعه، قام أحد الباحثين بالهمس في أذنه بالرقم الذي يريد اختباره به، وقام باحث آخر بنفس الشيء، وتوقع الجميع أن يقوم "هانز" على وجه السرعة بالنقر بحافره على الأرض ليجيب عن السؤال.

ولكنه ظل ساكناً! آها! لقد كشف الباحثون الحقيقة للعالم المنتظر. هل يمكنك أن تخمن ما هي؟

إليك الموجز المختصر: عندما علم الجمهور أو الباحث بالإجابة، كان "هانز" مثلهم، أيضاً. والآن هل يمكنك أن تخمن؟

لقد أطلق الناس إشارات دقيقة للغاية للغة الجسم في الوقت الذي قام فيه "هانز" بالنقر بحافره على الأرض ليجيب بالرقم الصحيح عن طريق عدد النقرات، وعندما بدأ في النقر بالإجابة الصحيحة على السؤال، كان الجمهور يعبر عن إشارات دقيقة توضح القلق والتوتر، وعندما وصل هانز إلى العدد الصحيح، أجابوا على ذلك بأن قاموا بالتنفس أو حدث ارتخاء قليل للعضلات المتوترة لديهم، وكان "هيرفون أوستين" قد دربه على الكف عن النقر بحافره عند حدوث ذلك، وبهذا يظهر الحصان وكأنه يجيب الإجابة الصحيحة.

كان هانز يستخدم الأسلوب الذي أطلق عليه (حس أو ذكاء الحصان)، حيث شاهد ردود أفعال جماهيره بحرص وعناية فائقة وخطط لإجابته بناءً على ذلك.

إذا كان الحصان يستطيع فعل ذلك، فيمكنك أنت أيضاً

هل سبق لك وأن شاهدت التلفاز عندما كان الهاتف يرن وطلب منك أحدهم أن تخفض صوته؛ حتى يتسنى له التحدث في الهاتف؟ وبما أنه لا يوجد أي صوت الآن، فإنك تشاهد الحركات في التلفاز بعناية أكبر، فأنت ترى المؤديين يبتسمون، يعبسون، يتكلفون الابتسام، ينظرون شزراً، والكثير من التعبيرات الأخرى، ولا يفوتك ولو جزء صغير جداً من القصة؛ لأنك فقط من خلال تعبيراتهم تستطيع معرفة ما يفكرون فيه.

ويعد ذكاء أو حس الحصان لدى "هانز" كذلك تماماً، حيث إنه كان يراقب الناس، ويرى كيف كانت ردود أفعالهم، ثم تصدر حركاته طبقاً

لذلك، وبالمثل فإنك عندما تتحدث، تظل تراقب مستمعيك لترى مدى استجابتهم وتجاوبهم لما تقوله، فلا تدع هذه الحيلة تفوتك.

هل يبتسمون؟ هل يومئون برؤوسهم؟ هل لاحظت أن أيديهم منبسطة في وضع ارتياح؟ هل يعجبهم ما يسمعون؟

هل يعبسون؟ هل ينظرون بعيداً؟ هل لاحظت أن عظام الأصابع بارزة مما يدل على التوتر؟ ربما لا يكونون هكذا.

هل يحكون رقابهم؟ هل يتراجعون إلى الخلف؟ هل شعرت أن أقدامهم في اتجاه الباب؟ ربما يريدون الخروج منه والذهاب بعيداً.

إنك لا تحتاج إلى منهج كامل في لغة الجسم هنا، فخبرتك في الحياة قد منحتك بالفعل خلفية جيدة بخصوص ذلك، ويعلم معظم الناس ما إذا كان شركاؤهم في الحوار يتراجعون إلى الوراء أم ينظرون بعيداً، أو لا يهتمون بما يقال لهم، فعندما يعتقدون أنك تشعر بألم في رقبتك، يقومون بحك رقابهم، وعندما يشعرون بأنهم أفضل منك، تجدهم يلوحون بأيديهم بطريقة تنم عن التكبر والغطرسة.

سوف نكتشف المزيد من محددات، إشارات لغة الجسم في الأسلوب ٧٧، أما الآن، فإن كل ما تحتاج إلى أن تفعله هو أن تتناغم وتنسجم مع القناة الصامتة التي يذيعها المتحدث.

الأسلوب ٨:

هانز الحصان الحكيم

عليك بأن تعتاد القيام بوظيفة ثنائية أثناء التحدث مع الآخرين. عبر عن نفسك، ولكن ثبت عينيك على كيفية رد فعل مستمعك، ثم خطط لحركاتك طبقاً لذلك.

إذا كان الحصان يستطيع فعل ذلك، فكذلك الإنسان، وسوف يقول الناس إنك سريع البديهة وتتمتع بحس وذكاء الحصان.

أنت الآن تمتلك ثمانية أساليب تساعدك على أن تصبح شخصية واثقة، صادقة، ساحرة تجعل كل من هم على صلة بك يشعرون بأنك شخص هام للغاية. دعنا نكتشف أسلوباً أخيراً في هذا القسم، لكي نكون أتممنا مهمتنا، لكيلا يفوتك شيء.

الفصل ٩ :

شاهد الحدث قبل أن تصنعه

كيف تتأكد من أنه لا يفوتك شيء

هل شاهدت التزحلق الرائع على الجليد في التلفاز؟ وهل شاهدت البطل وهو على أعلى القمة، وكل عضلة في جسده على أهبة الاستعداد، منتظراً سماع الطلقة النارية التي تدفعه إلى النصر الحاسم؟ حدق في عينيه، ولسوف ترى فيهما خبرة الناظر إلى ما وراء عالم المحسوس، ففي العقل الباطن ينطلق المتزحلق إلى أسفل ليتزحلق على المنحدر، ويتأرجح إلى الخلف وإلى الأمام بين القوائم، ويمر عبر خط النهاية في أسرع وقت بما يفوق توقعات العالم. إن البطل يتخيل.

كل الأبطال الرياضيين يفعلون ذلك: الغواصين، والعدائين، والوثابين، ورماة الرمح، ورافعي الأثقال، والسباحين، والمتزلجين، ولاعبي الأكروبات، فهم يتخيلون سحرهم قبل أدائه أو تحقيقه، إذ يرون أجسادهم وهي تلتوي، وتنحني، وتنقلب طائرة في الهواء، وهم يسمعون هزيج الرياح، وخرير المياه، وقعقعة الرمح، وصوته المكتوم أثناء هبوطه وارتطامه بالأرض، فهم يشمون رائحة الحشائش، والأسمنت، وحمام السباحة، والتراب، وقبل أن يحركوا

عضلة واحدة، يقوم الأبطال الرياضيون المهرة بمشاهدة الفيلم بأكمله، والذي بالطبع ينتهي بانتصارهم.

يقول المحللون النفسيون الرياضيون إن عملية التصور أو التخيل ليست فقط لكبار الأبطال الرياضيين، وتوضح الدراسات أن التدريب العقلي المتكرر على هذه العملية يساعد الرياضيين في نهاية الأسبوع على رفع قدراتهم في الجولف، أو التنس، أو العدو، أو أي رياضة، أو نشاط مفضل، ويتفق الخبراء على أنه إذا رأيت الصور، وسمعت الأصوات، وشعرت بحركات جسدك في عقلك قبل أن تمارس أي نشاط، فسوف يكون التأثير فعالاً.

ستة وعشرون ميلاً في فراشي

هل ذلك هو ما يدعى بـ "المامبوجامبو" النفسي؟ (إله أفريقي زعموا أنه يحمي قرى السودان الغربي الزنجية). بالطبع لا! لدي صديق يدعى "ريتشارد"، وهو عداء في سباقات الماراثون، وذات مرة منذ عدة سنوات، وقبل سباق الماراثون الكبير المقام في نيويورك بحوالي ثلاثة أسابيع، اصطدمت سيارة خارجة عن نطاق السيطرة بسيارة "ريتشارد" وتم نقله إلى المستشفى، ولم يكن جريحاً بدرجة عالية، ومع ذلك، كان صديقه حزيناً من أجله، حيث إن فترة وجوده في الفراش الممتدة لأسبوعين سوف تبعده عن الحدث الكبير.

ويالها من مفاجأة عندما وجدنا "ريتشارد" يظهر في صباح يوم سباق الماراثون لشهر نوفمبر في الحديقة الرئيسية وهو يرتدي الشورت وحذاء العدو الكبير!!

وصرخنا كلنا في وجهه قائلين: "ريتشارد، هل فقدت صوابك؟ إن حالتك لا تسمح لك بالعدو. لقد كنت في الفراش طوال الأسبوعين الماضيين".

فأجاب قائلاً: "ربما كان جسدي في الفراش، ولكنني كنت أعدو".

سألناه في دهشة: ماذا؟

"نعم، في كل يوم. لقد عدوت لمسافة ستة وعشرين ميلاً و ٣٨٥ ياردة، وأنا في فراشي" لقد شرح "ريتشارد" ما كان يدور في خياله، حيث تصور أنه شاهد نفسه وهو يعبر كل خطوة في السباق، ورأى المناظر، وسمع الأصوات، وشعر بالشد العضلي من جراء العدو، فقد تخيل نفسه وهو في سباق الماراثون.

لم يكن أداء "ريتشارد" بنفس المستوى الجيد الذي كان عليه في العام الماضي، ولكن المعجز أنه أنهى السباق بدون جرح، أو تكلف مزيد من التعب والإجهاد؛ ويرجع ذلك كله إلى التخيل. فالتخيل ينجح في أي عمل يكون مشحوناً بالمساعي والمحاولات تستخدم فيه هذه العملية بما في ذلك التعامل مع الآخرين والاتصال بهم.

وتنجح عملية التخيل بشكل كبير عندما تشعر بالارتياح الكامل. فقط حينما تكون في حالة مزاجية هادئة، تستطيع الحصول على صور حية واضحة. قم بهذه العملية عندما يكون الجو حولك هادئاً، سواء كان ذلك في منزلك أو سيارتك قبل أن تغادر لحضور إحدى الحفلات، أو المؤتمرات، أو الاجتماعات الكبيرة، فلتحط علماً بكل ما يحدث داخل عقلك الباطن.

الأسلوب ٩:

شاهد الحدث قبل أن تصنعه

تدرب كثيراً على كونك الشخص الممتاز الذي تريد أن تكونه بمرور الوقت. قم برؤية نفسك وأنت تسير وفي صحبتك الوضع الجسماني (تعلق من أسنانك)، وكذلك وأنت تصافح الآخرين بالأيدي وتبتسم الابتسامة الغامرة، وتنظر بأعين محدقة، وتسمع نفسك وأنت تتحدث بارتياح مع الجميع. استشعر سعادة وجودك على القمة والجميع ينجذب نحوك.

تخيل نفسك شخصية هامة ممتازة، وعندئذ سيحدث الأمر بشكل تلقائي.

إنك الآن تمتلك المهارات الضرورية التي تؤهلك للتعامل مع أي شخص جديد في حياتك. فكر في نفسك في تلك اللحظات الأولى وكأنك صاروخ يقلع من القاعدة. عندما عقد أهالي منطقة رأس كيندي العزم على الصعود بسفينة الفضاء إلى القمر، حدث خطأ في البداية في تحديد درجة اتجاه السفينة، مما يعني تأخرها عن الإقلاع وفقدانها لطريقها إلى القمر وبعدها عنه لآلاف الأميال، وبالمثل، أي خطأ دقيق في لغة الجسم في بداية علاقتك بشخص ما ربما يعني أنك لن تستطيع أبداً الاتصال أو التعامل مع هذا الشخص، ولكن باستخدام الابتسامة الغامرة، والأعين المحدقة، والأعين المبالغة في التحديق، والتعلق من الأسنان، وأهلاً صديقي القديم، وضع حداً للقلق العصبي، وهانز الحصان الذكي، وشاهد الحدث قبل أن تصنعه، سوف تسير في الطريق السليم لتحصل على ما تريده في النهاية من أي شخص – ليكن هذا في مجال العمل، أو الصداقة أو الحب.

إننا ننتقل الآن من العالم الهادئ الصامت إلى عالم النطق بالكلمات.

الجـزء الثـانـي :
ماذا أقول بعد (أهلاً) ؟

الحوار القصير هو أداة ترحيبك الفعلي

كما ينبغي للنظرة الأولى أن تسعد أعينهم، فينبغي أيضاً لكلماتك الأولى معهم أن تطرب آذانهم، فلسانك عبارة عن أداة ترحيب. وإما أن يقول لهم "مرحباً" أو "اذهب بعيداً عني!" ولأن تجعل شريكك في الحوار يشعر بالترحيب، فيجب أن تتقن فن الحوار القصير.

الحوار القصير! هل تسمع هذه الرجفة؟ هاتان الكلمتان الصغيرتان يطعنان بالخنجر قلوب بعض الأرواح الباسلة الخالية من الخوف. قم بدعوتهم إلى حفل لا يعرفون فيه أحداً، وسوف يضخ ذلك القلق في أوردتهم.

إذا كان هذا يبدو مألوفاً، فاستمد عزاءك من الحقيقة الواقعة وهي أنه كلما كان الفرد أكثر إشراقاً، أضحى يبغض الحوار القصير. عندما قمت باستشارة ٥٠٠ شركة ناجحة ذهلت بشدة. وجدت أن المدراء التنفيذيين يشعرون بارتياح كامل في صنع حوارات طويلة مع رؤساء مجلس إداراتهم أو أثناء مخاطبة مالكي الأسهم في شركاتهم، واعترفوا بأنه قد شعر كل منهم وكأنه طفل صغير مفقود في الحفلات عندما يكون شريكه في الحوار دون المستوى الحواري المطلوب.

أما كارهو الحوار القصير، فإنهم يستمدون المزيد من العزاء من حقيقة وجودك في شركة لامعة. فالخوف من الحوار القصير يتساوى ورهبة الظهور أو الوقوف على خشبة المسرح. فقد تشعر بأوجاع في معدتك عندما تكون في مكان

ممتلئ بالغرباء الذين هم من الشخصيات الكبيرة اللامعة والذين يحيطون بك من كل جانب.

لقد كان "بابلو كاسالسن" يشكو من رهبة الوقوف على خشبة المسرح التي استمرت تصاحبه طوال حياته. كما كان "كارلي سيمون" يختصر العروض الحية للسبب ذاته. وقال صديق لي عمل مع نيل دياموند إنه كان يصر على أن تعزف نغمات الأغنية التي كان يفضلها ويدندن بها مدة أربعين عاماً على جهازه العازف ذي النغمات السريعة، خوفاً من أن تؤول به هذه الأغنية إلى التجمد والنسيان.

هل الهلع المرضي من الحوار القصير مرض قابل للعلاج والشفاء؟

يقول العلماء إنه في يوم ما، ربما تكون المخاوف والهلع المرضي من الاتصال بالآخرين قابلة للعلاج بالأدوية. وهم يقومون الآن بالفعل بإجراء التجارب باستخدام عقار "بروزاك" لتغيير شخصيات الناس. ولكن البعض لديه مخاوف من حدوث آثار جانبية مأساوية. والأخبار السارة هي أنه عندما يفكر الإنسان، ويشعر بصدق بمشاعر معينة مثل الثقة، فإنه يكون لديه أساليب معينة لاستردادها – ويقوم المخ بإفراز المادة المضادة للسم. إذا كان الخوف والنفور من الحوار القصير هو المرض، فإن معرفة الأساليب القوية مثل تلك التي اكتشفناها في هذا القسم هي العلاج.

وبالمصادفة، فإن العلم يبدأ الآن في إدراك أن ليست المصادقة ولا حتى التنشئة أو التربية التي يتلقاها الإنسان هي السبب وراء شعور أحد الأشخاص بأوجاع في المعدة وعدم شعور الآخر بذلك. يوجد في المخ لدينا أعصاب تتصل بعضها ببعض من خلال مواد كيميائية يطلق عليها الناقل العصبي. ولدى بعض الناس مستويات مرتفعة من الناقل العصبي يطلق عليها مادة "النوريبينيفراين"، وهي مادة كيميائية تعتبر من أقارب مادة "الأدرينالين".

وبالنسبة إلى بعض الأطفال، فإن مجرد السير في غرفة روضة الأطفال يجعلهم يريدون الجري والاختباء تحت المنضدة.

عندما كنت في مرحلة الطفولة، قضيت وقتاً كبيراً تحت المنضدة. وعندما كنت في مرحلة ما قبل المراهقة في مدرسة جميع من يعملون فيها من البنات، تحولت ساقاي إلى مكرونة إسباجيتي في كل مرة كان عليَّ أن أتحدث فيها مع أحد الذكور. وفي مرحلة الدراسة العليا، كان عليَّ ذات مرة أن أدعو أحد الأولاد إلى الحفل الراقص لدينا في الكلية. وكان الاختيار يقع بالكامل على الذكور الراقصين الذين كانوا يعيشون في المدينة الجامعية. وكنت أعرف أحد المقيمين هناك وهو شخص يدعى يوجن. وكنت قد قابلته في المعسكر الصيفي في العام السابق، حيث استجمعت شجاعتي، وقررت أن أتصل به.

وقبل الحفل الراقص بأسبوع، شعرت ببداية تبلل راحتي يدي بالعرق. فأرجأت المكالمة وقبل الحفل بحوالي أسبوع، بدأت أشعر بزيادة في سرعة نبض القلب. فأرجأت المكالمة ثانية. وأخيراً قبل الحفل بحوالي ثلاثة أيام، أصبح هذا صعباً، وكان الوقت ينفد.

وأخذت أبرر لنفسي أن اللحظة الحاسمة سوف تكون أسهل إذا ما قرأت النص المكتوب. وكتبت ما يلي: "أهلاً، هذه ليل تتحدث. لقد التقينا في المعسكر الصيفي العام الماضي هل تذكرني؟" (وخططت للانتظار برهة قصيرة حيث كنت آمل أن يجيب قائلاً نعم). "حسناً، الحفل الراقص سوف يكون ليلة السبت المقبل وأحبك أن تكون على موعد معي". "وخططت لأن انتظر برهة قصيرة حيث صليت لأجل أن يقول نعم".

وفي يوم الخميس الذي يسبق الحفل الراقص مباشرة، لم أستطع على الإطلاق تأجيل المحتوم. فالتقطت سماعة الهاتف واتصلت. وعندما كنت أمسك بإحكام السماعة في انتظار لأن يجيب يوجن، اغرورقت عيني بقطرات تساقطت من على ذراعي حتى تقطرت من مرفقي. وتكونت حول قدمي بركة

صغيرة من الدموع. (أهلاً؟) أجاب صوت رجولي عميق جذاب على الهاتف قائلا هذه الكلمة.

وفي صوت عصبي متردد وسريع كالطلقة النارية صرخت قائلة: "أهلاً: هذه ليل تتحدث. لقد تقابلنا في الصيف الماضي في المعسكر هل تذكرني؟" ونسيت أن أنتظر حتى أسمع موافقته، واستطردت قائلة: "حسناً، إن - الحفل - الراقص - للمدرسة الكاتدرائية - ليلة السبت - المقبل - وأريدك - أن تكون - على موعد - معي".

فسمعت ما أسعدني وأراح قلبي: "أوه هذا شيء عظيم، أحب ذلك كثيراً" فالتقطت أنفاسي، وتنفست بالطريقة العادية التي كنت أتنفس بها طوال اليوم. واستكمل حديثه قائلاً: "سوف أمر عليك في الحفل الراقص للبنات حوالي الساعة السابعة والنصف. وسوف أحضر لك قناعاً قرنفلي اللون. هل سيتلاءم ذلك ولون ردائك؟ إن اسمي هو دوني".

دوني دوني! من قال أي شيء عن دوني؟

حسناً، أثبت دوني أنه أفضل من والدته في تلك الفترة، وكان "دوني" يرتدي أسناناً ناتئة، وشعراً أشعث مستعاراً أحمر اللون، كما كان يتمتع بقدرات ومهارات رائعة للاتصال بالآخرين خففت من روعي الكثير.

وفي ليلة السبت، قام "دوني" بتحيتي عند الباب، والقناع في يده والابتسامة العريضة تغمر وجهه. وأخذ يضحك من نفسه، حيث إنه كان ينتقد شخصه؛ لأنه كان يتلهف بشدة للذهاب إلى حفل راقص كهذا، وعندما علم أن الموضوع يتعلق بالشخصية غير الصحيحة، وافق على الحضور إلى الحفل على أية حال. وأخبرني أنه تأثر كثيراً عندما اتصلت (الفتاة) ذات الصوت الرقيق الجميل، وأخذ على عاتقه مسئولية (خداعي) بخصوص هذه الدعوة، أمدني دوني بالشعور بالارتياح والثقة بينما كنا نتحدث معاً. في

البداية قمنا بإجراء حوار قصير ثم تناولنا تدريجياً موضوعات كنت أهتم بها. والآن أصبح "دوني" صديقي المقرب الأول.

كان لدى "دوني" مهارات غريزية في إجراء الحوار القصير الذي نحن الآن نضمه إلى الأساليب التي تناولناها ليساعدك على الانزلاق نحو حوار قصير مثل السكين الحاد عندما تمر من خلال الزبد.

عندما تتقن هذه الأساليب، سوف تكون قادراً، مثل "دوني"، على أن تذيب قلب أي شخص تلمسه.

إن الهدف من (كيف تتحدث إلى أي شخص) ليس، بالطبع، أن يجعلك محترفاً الحوار القصير وتتوقف عند ذلك. ولكن الهدف هو أن يجعلك متحدثاً لبقاً نشطاً وشخصاً بارعاً في الاتصال القوي الفعال بالآخرين. ومع ذلك، فإن الحوار القصير هو أول خطوة هامة نحو ذلك الهدف.

الفصل ١٠ :

تناغم الحالة المزاجية

كيف تبدأ محادثة بدون أن توقفها

لقد كنت هناك، وقدمت إلى أحدهم في إحدى الحفلات أو اجتماعات العمل، ثم تصافحتما، والتقت أعينكما، وفجأة تجد أن كل مصادر المعلومات لديك تنفد وتنضب، وأن عمليات التفكير قد شلت، وتحاول أن تتصيد موضوعاً، حتى تبدأ الحديث فيه وتقضي على الصمت الحرج، فتفشل، ويهرب منك ذلك الشخص الجديد ليذهب في اتجاه صينية المأكولات والمشروبات.

إننا نريد لأول كلمات تخرج من بين شفتينا أن تكون متلألئة، وذكية، ومتبصرة. نريد أن نجعل مستمعينا يدركون على الفور مدى جاذبيتنا التي تأسر الآخرين، وتلفت انتباههم. لقد كنت ذات مرة في تجمع حيثما كان الجميع فيه يتلألأون، فهم كانوا أذكياء، ونافذي البصيرة، ويتمتعون بجاذبية تلفت انتباه الآخرين لهم، وقد دفعني ذلك إلى أن أكون المقاتل المتعطش للدماء، حيث كان على كل منهم أن يثبت ذلك في أول عشر كلمات ينطق بها أو أقل من ذلك!.

منذ عدة سنوات، دعتني منظمة "مينسان"، وهي جماعة اجتماعية تتألف من أفراد لامعين ممن سجلوا المراكز الأولى للذكاء بنسبة ٢٪ في الدولة، إلى أن أكون المتحدث الرئيسي في اجتماعهم السنوي، وكان ذلك الحفل مقاماً في جناح كامل في قاعة الفندق الذي وصلت إليه، وبعد أن وصلت إلى الفندق وسجلت اسمي. حملت حقيبتي، وذهبت لاستقلال المصعد الذي فتح بابه، ودخلت فيه مع أناس آخرين ذاهبين إلى الحفل، وعندما بدأنا رحلتنا إلى أعلى لنصل إلى الطوابق الخصوصية، بدأ المصعد في إصدار ارتجاجات بطيئة هادئة.

فعلقت على بطء المصعد قائلة: "همم، يبدو أنه سيتعطل" وفجأة شعر كل من يستقله باضطراره إلى إبداء ذكائه الفائق للغاية، فقدم كل منهم تفسيراً رائعاً، فقال أحدهم: "لابد وأن ذلك عطل في قضبانه" وقال آخر: "بل ذلك عطل في المحرك الاحتياطي". وفجأة شعرت بأنني كالجرادة الصغيرة الحبيسة بداخل مكبر للصوت ذي نظام مجسم، ولم أستطع الانتظار للفرار من الهجوم العقلي للعمالقة.

وبعد ذلك، عندما كنت وحدي منفردة بنفسي في غرفتي تذكرت أن إجابات جماعة "مينسان" كانت بالفعل مؤثرة.

لماذا كان رد فعلي عندئذ معاكساً ومعادياً؟

ثم أدركت السبب بسرعة بالغة، وهو أنني كنت متعبة، وكانت طاقاتهم العالية وقوتهم تدحر حالة الكسل والبلادة التي كنت أنا فيها.

هل ترى أن الحوار القصير ليس عن الحقائق أو الكلمات؟ إنه عن الموسيقى، والنغمة، ويكون للتخفيف عن الناس، فهو بمثابة جلبة وصخب مريح مثل: مواء القطط، وهمهمة الأطفال، أو ترانيم الأناشيد الجماعية، ويجب أولاً أن تتناغم مع الحالة المزاجية لمستمعيك.

كما هي الحال في تكرار العلامات والنغمات الموسيقية في نوتة الآلة الموسيقية الخاصة بالمعلم، كذلك يقوم خبراء الاتصال بالآخرين بالتقاط نغمة صوت مستمعيهم، يبدءون في مضاعفتها أو نسخها، فبدلاً من انقضاض أعضاء "مينسان" عليّ بالاقتراحات والأفكار بتلك القسوة، كان يمكن لهم ولو للحظة واحدة أن يناغموا كلامهم مع حالتي المزاجية المتبلدة الكسول بأن يقولوا: "نعم، إنها بطيئة، أليس كذلك؟". ولو كان أحدهم قد مهد لكلامه بطرح هذا السؤال عليّ: "هل سبق لك وأن كنت مشغوفة بمعرفة السبب وراء تباطؤ المصعد؟" لكنت أجبته بكل صدق: "نعم، لقد سبق لي ذلك" وبعد مرور لحظة من تساوي مستويات الطاقة، لكنت رحبت بهم وبتفسيراتهم عن حدوث عطل في القضبان أو أي شيء آخر كانوا سينطقون به، ولكانت تلك بداية صداقة بيننا.

إنني واثقة من أنك قد عانيت من عدوانية عدم توافق الحالة المزاجية. هل سبق لك وشعرت بالارتياح عندما قام زميل ثرثار لك برميك بوابل من الأسئلة؟ أو العكس: أنت متأخر، وتحاول الإسراع للحاق بالاجتماع، عندئذٍ يوقفك زميل لك ويبدأ ببطء وبلادة في رواية قصة طويلة مملة. لا يهم مدى روعة القصة. فأنت لا تريد سماعها الآن.

إن خطوتك الأولى نحو بدء محادثة دون أن توقفها أن يكون حديثك متناغماً مع الحالة المزاجية لمن يستمع إليك، حتى ولو لجملة واحدة أو جملتين. وعندما يتعلق الأمر بالحوار القصير أو حينما تشرع في البدء في حوار قصير، فكر في الموسيقى، وليس الكلمات، وفكر كذلك في إذا ما كان مستمعك يخيم على طابعه الهدوء، والبطء، أم السرعة، والعجلة والصخب، وحاول أن تتناغم مع هذه السرعة. وأطلق على هذا الأسلوب تناغم الحالة المزاجية.

التكيف والتناغم مع الحالة المزاجية يمكن أن يتمم البيعة أو ينهيها

التكيف والتناغم مع الحالة المزاجية للعملاء شيء ضروري جداً للبائعين، ومنذ عدة سنوات قررت أن أقيم حفلاً مفاجئاً لأعز صديقة لدي تُدعَى "ستيلا"، وسوف يكون احتفالاً بثلاث مناسبات، لأن "ستيلا" كانت تحتفل بعيد ميلادها، وخطوبتها، واعتلائها للوظيفة التي كانت تحلم بها، وهي رفيقتي منذ أيام المدرسة، وكنت أطير فرحاً بها، ووددت أن أقيم لها حفلاً للاحتفال بعيد ميلادها، وخطوبتها، ووظيفتها الجديدة.

سمعت وقتئذ عن أحد أفضل المطاعم الفرنسية في المدينة، والذي توجد به قاعة جذابة لإقامة الحفلات، وذات يوم حوالي الساعة الخامسة مساء، كنت أتجول بسعادة وفرحة غامرة في أنحاء المطعم ووجدت رئيس النادلين يشرف على دفتر الحجز، وبدأت الحديث معه وأنا كالطفل السعيد عن احتفال "ستيلا" بالمناسبات الثلاث، وطلبت منه أن أرى القاعة الرائعة التي سمعت عنها كثيراً، وبدون ابتسامة أو تحريك ساكن أجابني الرجل قائلاً: "القاعة موجودة في الخلف. يمكنك الذهاب إلى هناك إذا رغبت في رؤيتها".

تصادم. يالها من قاعة حفلات كئيبة! إن مزاج الرجل النكد كبح بداخلي البهجة والرغبة في إقامة الحفل، ولم أعد أريد استئجار قاعته الغبية، وقبل أن أنظر حتى إلى القاعة كان قد فقد عميلاً يريد تأجيرها، وتركت المطعم متوعدة بإيجاد مكان توجد به إدارة تتظاهر على الأقل بمشاركة الناس أفراحهم في المناسبات السعيدة.

كل أم تعرف ذلك بالفطرة. ففي سبيل تهدئة طفلها المتذمر لا تهز إصبعها صارخة: "اصمت" لا ولكن تلتقط الطفل لتحمله، وتنشد وترنم له أهازيج في عطف وحنان، حتى تتناغم مع الحالة المزاجية السيئة التي تنتابه لثوان معدودة، ثم تبدأ تدريجياً في الانتقال إلى إصدار أصوات سعيدة، كأن تقول: "هش هش". إن جميع مستمعيك من الأطفال الكبار! تناغم مع حالتهم

المزاجية إذا أردت منهم الكف عن البكاء، ابدأ في الشراء، أو غير طريقتك في التفكير.

الأسلوب ١٠:

تناغم الحالة المزاجية

قبل أن تفتح فمك خذ (عينة صوتية) من مستمعك؛ لكي تختبر حالته المزاجية. التقط (صورة نفسية) للتعبير لترى ما إن كان مستمعك يبدو مبتهجاً أم شاعراً بالملل أم غاضباً، ولو ابتغيت جذب الناس لأفكارك أو التعبير لهم عنها، فعليك بأن تتناغم مع حالتهم المزاجية وكذلك نغمة صوتهم، حتى ولو لدقيقة واحدة.

الفصل ١١ :

ألقِ خطبتك المبتذلة بحرارة وصدق

ما الكلمة الأولى التي أنطق بها عندما ألتقي بالناس؟

كنت ذات مرة في إحدى الحفلات وشاهدت رفيقاً لي تحيط به مجموعة مغرمة به من المستمعين، وكان الشاب يبتسم ويومئ أثناء حديثه معهم، ومن الواضح أنه كان يفتن جمهوره، وذهبت لكي أصغي إلى هذا المتحدث الساحر، والتحقت بهذا الحشد من المعجبين واسترقت السمع مدة دقيقة أو دقيقتين، وفجأة سمعت بعض كلامه، فوجدت أن ذلك الرجل كان يتحدث عن أتفه الأشياء! فكانت خطبته عادية، بل تافهة، هراء، هراء، هراء، آه، ولكنه كان يلقي ملاحظاته النثرية المبتذلة بحرارة وعاطفة، لذلك التف الناس حوله، واقتنعت عندئذ أن الأمر لا يتعلق بما تقوله، ولكن كيف تقوله!.

يسألني الأشخاص غالباً: "ما الكلمة الأولى التي أتفوه بها من مقابلة الناس؟" وأجيبهم بنفس الإجابة التي كانت تجيبني بها دائماً السيدة التي كانت تعمل في مكتبي. كانت "دوتي" في الغالب تجلس على مكتبها للعمل

أثناء تناولها الغداء، وأحياناً، عندما كنت أغادر المكتب لتناول "ساندوتش" في أحد المطاعم، كنت أسألها، ماذا يمكنني أن أحضر لك للغداء؟

وكانت "دوتي"، التي تحاول أن تتفضل عليَّ بالجميل ترد قائلة: "أوه، أي شيء، كل شيء وأي شيء جيد بالنسبة إلي".

لا، "دوتي"! وأردت أن أصرخ: "أخبريني بما تريدين. هل تريدين هامبورجر أو جبناً؟ أم سلطة دجاج بالمايونيز؟ أم زبدة الفول السوداني مع شرائح من الموز؟ حددي ما تريدين. إن كلمة أي شيء هذه ليست إلا مدعاة للشجار".

ربما يكون ذلك محبطاً وعديم الجدوى، إلا أنني اعتدت على أن تكون كلماتي الأولى التي أنطق بها للإجابة على أي سؤال هي: "أي شيء!". لأن أياً ما تقوله تقريباً سوف يكون حسناً بالفعل – ما دام يخفف عن الناس ويريحهم ويبدو لهم صادقاً ومتعاطفاً.

كيف تريح الناس؟ عن طريق إقناعهم بأنهم على ما يرام، وأن كليكما متشابه في صفة من الصفات مثلاً أو طبع من الطباع؟ عندما تفعل ذلك، فإنك تهدم جميع حواجز الخوف، والشك، وعدم الثقة التي تحول بينكما.

لماذا يصنع الابتذال العلاقات؟

كان صاموئيل الأول هاياكاوا عميداً لإحدى الكليات، وعضواً في مجلس الشيوخ الأمريكي، ومحللاً لغوياً لامعاً من أصل ياباني. وهو يروي هذه القصة التي توضح قيمة – كما يقول – التعليقات أو الملاحظات المعروفة العادية غير الجديدة أو المبتكرة.

في بداية عام ١٩٤٢، بعد بداية الحرب العالمية الثانية بأسابيع قليلة، في وقت كانت تنتشر فيه الإشاعات حول الجواسيس اليابانية، كان على "هاياكاوا" الانتظار لمدة عدة ساعات في إحدى محطات السكك الحديدية في

"أوشكوش"، "ويسكونسين"، ولاحظ وجود أناس آخرين ينتظرون في المحطة، وكانوا يحملقون فيه في شك وارتياب، وفي النهاية كتب: "زوجان معهما ولد صغير كانا يحملقان فيَّ في شك ويتهامسان مع بعضهما البعض".

إذن ماذا فعل "هاياكاوا"؟ لقد خرج بتعليقات مألوفة لكي يريحهما ويخفف عنهما، فقال للزوج إنه لأمر سيئ أن يتأخر القطار في ليلة باردة جداً كهذه الليلة.

ووافق الرجل على كلامه.

فكتب "هاياكاو" يقول: "فاستكملت الحديث لأعلق على أنه لا مفر من أن يكون السفر صعباً خاصة عندما يكون بصحبتك طفل صغير في الشتاء ومواعيد القطارات غير مستقرة ثم وافق الزوج ثانية على الكلام، فسألت عن عمر الطفل، وعلقت على أنه بدا في حجمه وقوته أكبر من سنه، فاستجاب للمرة الثالثة لحديثي، ولكن هذه المرة مع ابتسامة صغيرة. لقد بدأ التوتر في التلاشي".

وبعد تبادل آخر للحوار في موضوعين أو ثلاثة، سأل الرجل هياكاوا: "أتمنى ألا تعترض أو تنزعج من سؤالي، ولكن أنت رجل ياباني، ألست كذلك؟ هل تعتقد أن اليابانين لديهم أي فرصة للفوز في الحرب؟".

أجاب هياكاوا قائلاً: "حسناً، إن تخمينك في محله مثلي تماماً. لا أعرف شيئاً أكثر مما أقرأه في الصحف، ولكن في رأيي كيف يتسنى لليابانيين، مع افتقادهم وقلة مواردهم من الفحم، والحديد، والصلب والنفط... هزيمة أمة صناعية قوية مثل الولايات المتحدة؟".

واستطرد هياكاوا الحديث قائلاً: "لم تكن تعليقاتي مبتكرة أو تدل على حُسْن الإطلاع على نحو ظاهر لا يمكن إنكاره".

"فلقد كان يقول المئات من المعلقين على الأنباء في الإذاعة نفس الشيء خلال تلك الأسابيع، ولكن بسبب أن هذه الملاحظات بدت مألوفة، وعلى الجانب الصحيح، كذلك كان من السهل جداً تصديقها والاتفاق عليها".

"فوافق الرجل الويسكونسيني على الفور على ما بدا بالفعل حقيقياً وصادقاً، وكانت ملاحظته التالية تدور حول أقاربي حيث قال لي: "قل لي، أتمنى ألا يكون أقاربك هناك حيثما تدور رُحى الحرب".

رد "هياكاوا" قائلاً: " نعم، إنهم هناك بالفعل. أمي وأبي وأختاي الصغيرتان".

سأل الرجل: "هل سمعت أخباراً عنهم؟".

فأجابه "هياكاوا": "وكيف يتسنى لي ذلك؟".

فبدا على كل من الرجل وزوجته نظرات الاهتمام والتعاطف، وسأله: "هل تعني أنك لن تكون قادراً على رؤيتهم أو سماع أخبارهم إلا بعد أن تنتهي الحرب؟".

كانت هناك أبواب كثيرة للحوار يمكن أن تفتح، ولكن في خلال عشر دقائق كان الزوجان قد وجها الدعوة إلى هياكاوا – وهو الذي كانا يشكان فيه في البداية على أنه جاسوس ياباني – لكي يزورهما في وقت ما في مدينتهما ليتناول العشاء معهما. كل هذا بسبب الحوار القصير الشائع غير المبتكر كما رأينا للعالم اللامع. إن خبراء الاتصال بالآخرين والتعامل معهم يعلمون كيف يجب أن تكون الكلمات الأولى مريحة، وملطفة، ومناسبة – مثلما فعل السيناتور هياكاوا في حواره العادي غير المبتكر – دون أن تفقد صلتها بالموضوع، حيث عبر هياكاوا عن مشاعره بصدق وإخلاص.

تطور الحوار العادي

ليست هناك حاجة بالطبع إلى أن تظل تعليقاتك أو ملاحظاتك عادية. إذا ما وجدت رفيقك يظهر الذكاء والمهارة، فعليك بأن تتناغم مع ذلك، حيث يمكن أن يتطور الحوار بشكل طبيعي ومتناسق. لا تتسرع في ذلك، أو لا تفعل مثل أعضاء مينسان، بأن تظهر وكأنك تسعى للفت الأنظار. يجب أن تمنحك نهاية كلماتك الأولى الشجاعة على تبادل الحوار العادي غير المبتكر. فعليك بتذكر أن الناس يتناغمون مع نغمة حوارك أكثر من الكلمات.

الأسلوب ١١ :

ألقِ خطبتك المبتذلة بحرارة وصدق

هل أنت قلق بشأن كلماتك الأولى؟ لا تخف، بما أن ٨٠٪ من انطباعات مستمعيك لا علاقة لها بكلماتك على أية حال، فأي شيء تقوله في البداية سيكون حسناً، ولا يهم مدى ابتذال النص. فالحالة المزاجية المتعاطفة، والسلوك الإيجابي وطريقة الإلقاء الحارة الصادقة تجعل حوارك صحيحاً.

أي شيء ما عدا نقانق الكبد (سجق محشو بالكبد)

نعود ثانية إلى دوتي التي تنتظرني لأحضر لها الساندوتش في مكتبها. أحياناً عندما أكون في طريقي خارجة من الباب وأنا أحك رأسي متعجبة ومتسائلة عما يمكن لي أن أحضره لها، كانت تناديني قائلة: "أي شيء، ما عدا نقانق الكبد" شكرا دوتي، لقد ساعدتني قليلاً.

هذه هي كلمتي "أي شيء ما عدا نقانق الكبد" عن الحوار القصير، فأي شيء تقوله يعد طيباً ما دام لا يعبر عن شكوى، أو وقاحة، أو بُغض. إذا

كانت أول الكلمات التي تنطق بها تعبر عن شكوى، فسوف يصفك الناس بأنك متذمر. لماذا؟ لأن هذه الشكوى إنما هي تحليل رفيقك الذي يأخذ عينه منك. يمكنك أن تكون الشخص المفرط في التفاؤل السعيد إلى أقصى حد، ولكن كيف سيعرفون؟ إذا كانت كلماتك الأولى تنم عن شكوى أو تذمر، فسوف يكون انطباعهم عنك أنك شخص متذمر، ولو كانت وقحة فأنت شخص بغيض، ولو عبرت عن الكره والبغض، فأنت شخص تنافي أخلاقه الذوق السليم.

أي شيء غير هذه الأشياء الباعثة على الكآبة سيكون حسناً ويؤدي الغرض. اسألهم من أي بلد يأتون؟ كيف عرفوا صاحب هذا الحفل؟ من أين اشتروا هذه الحلة الجميلة التي يرتدونها؟ أو أي شيء آخر. والخدعة أن تطرح سؤالك العادي بحرارة وصدق؛ حتى تجعل الشخص الآخر يشاركك الحوار.

ألم تزل تشعر بالارتجاف حينما تبتغي إجراء حوار مع أحد الغرباء؟ دعنا ننعطف عن الطريق سريعاً، لكي نحقق الاتصال الهادف بالآخرين. سوف أمنحك ثلاثة أساليب سريعة لمقابلة الناس في الحفلات، وبعدئذٍ سأمنحك تسعة أخرى؛ حتى يسعك صنع حوار قصير شيئاً.

الفصل ١٢ :

ارتد دائماً الشيء الذي يثير فضول الآخرين ليسألوك: "ما هذا؟"

ما هو "ما هذا ؟"

أحد البارعين المتفردين اخترع أسلوباً غير مباشر يفيد في الإيفاء بأغراض صنع العلاقات الاجتماعية كأن تلتقي بأحدهم في إحدى المناسبات بدون أن تقدم نفسك بشكل مباشر (أي تتظاهر بأنك تتعرف إليه مصادفة دون أن يقدمك أحد له).

ولا يتطلب هذا الأسلوب مهارة فذة منك، ولكنه يتطلب شجاعة لأن ترتدي شيئاً بسيطاً – أي شيء مرئي يطلق عليه "ما هذا؟".

ما هو أسلوب "ما هذا؟" إن أسلوب ما هذا هو أي شيء ترتديه أو تحمله لا يكون مألوفاً أو عادياً – كدبوس فريد، أو حافظة نقود غريبة، أو ربطة عنق غير مألوفة، أو قبعة مضحكة. أسلوب "ما هذا؟" هو أي شيء يلفت انتباه الناس ويوحي إليهم بالاقتراب منك ليسألوك: "آه، ما هذا؟" ويمكن للشيء

الغريب الذي ترتديه أو تحمله أن يكون رقيقاً وصريحاً كشخصيتك والمناسبة التي تتناغم مع ذلك.

فأنا مثلاً أضع حول رقبتي نظارة انتهت موضتها، وهي تشبه النظارة خالية العدسات.

وغالباً ما يأتي إلي من تثير هذه النظارة فضولهم فيقترب أحدهم مني ليسألني وأنا في جمع من الناس: "ما هذا؟" فأشرح له أن هذه نظارة أثرية ورثتها عن جدتي. ذلك يمهد بالطبع الطريق إلى فتح حوارات عن كره أحدهم لارتداء النظارات، وعن النظر في مرحلة الشيخوخة، وعن حب أو فقدان الجدات، والولع باقتناء المجوهرات والتحف – أي تناول الموضوع من أي جهة يريدها المتسائل.

قد تكون – بدون علم – وقعت فريسة لهذا الأسلوب الأسطوري الخرافي. في إحدى التجمعات، هل سبق لك وأن لاحظت شخصاً ما تود أن تتحدث إليه، ثم أخذت تعصر عقلك، لكي تستحضر أو تخترع شيئاً يتيح لك الفرصة حتى تقترب منه وتتحدث معه؟ ويالها من فرصة عندما تكتشف أن هذا الشخص يرتدي شيئاً غريباً أو غير عادى أو رائعاً لدرجة تفوق الحد، أو أي شيء يمكنك التعليق عليه.

أسلوب "ما هذا" لكي تحب

أسلوب "ما هذا" عبارة عن مساعدة اجتماعية سواء كنت تبحث عن مكافآت في العمل أو علاقة حب جديدة. لدي صديق يُدْعَى "ألكساندر" يحمل عقداً يونانياً معه في أي مكان يذهب إليه ولا ينتابه القلق، فهو يعلم أن أي امرأة تريد التحدث إليه سوف تأتي نحوه لتسأله: "ما هذا؟".

فكروا في ذلك أيها السادة، فلنفترض أنك في إحدى الحفلات، وشاهدتك سيدة في إحدى الغرف، وهي تريد أن تتحدث إليك، ولكنها تفكر: "حسناً،

أيها السيد، إنك جذاب، ولكن، يا إلهي ليس لدي ما أقوله لك، فبكل أسف ليس هناك ما أسألك عليه: "ما هذا؟".

كن كذلك باحثاً عن "ما هذا الشيء؟"

وبالمثل، عليك أن تصبح ماهراً في تفحص ملابس الآخرين الذين تتمنى الاقتراب منهم. لماذا لا تعرب عن اهتمامك بالمنديل الموجود في جيب ثوب أحد الزعماء الأقوياء أو أحد أصحاب الأموال الضخمة، أو تبدي إعجابك بالعقد الموضوع على صدر ثوب إحدى المطلقات الثريات، أو بالخاتم الذي يرتديه مدير الشركة التي تريد أن تعمل فيها؟

ربما يشتري، المبذر في الإنفاق، الذي تشك في أنه كذلك، المئات من عصي الجولف التي لا تريدها؛ وذلك لأنه يضع على حلته دبوساً صغيراً جداً عليه علامة نادي الجولف. وقد تقول له: "من فضلك، لا أعرف ما أقوله، ولكنني لاحظت الدبوس الجذاب الذي عليه علاقة نادي الجولف. هل أنت لاعب جولف، وأنا أيضاً. ما الأندية الأخرى التي لعبت بها؟ أو ما الدورات التي اشتركت فيها؟".

إن بطاقات عملك وأسلوبك الذي نطلق عليه "ما هذا؟" إنما هو شيء اصطناعي ضروري في إقامة العلاقات الاجتماعية، وسواء كنت تستقل أحد المصاعد، أو تصعد السلالم، أو تعبر الطريق ذاهباً إلى حفل ما، تأكد من أنك تعلق على ملابسك شيئاً يسأل عنه بـ "ما هذا؟" لكي يكون واضحاً للجميع ليروه.

الأسلوب ١٣:

ارتد دائماً الشيء الذي يثير فضول الآخرين ليسألوك: "ما هذا؟"

عندما تذهب إلى تجمع ما، ارتد أو احمل شيئاً ما ليس عادياً أو مألوفاً، حتى تمنح أولئك الذين يجدونك الشخص الغريب المبهم الذي يتجول في الغرفة المزدحمة الفرصة للاقتراب منك ليسألوك: "إذا سمحت، لا أعرف ماذا أقول، ولكنني لاحظت... الذي ترتديه. ما هذا؟".

والأسلوب السريع القادم ابتكره السياسيون المعاندون الذين لا يدع أحدهم أي شخص ذاهب إلى إحدى الحفلات يفلت من يديه إذا اعتقد في احتمالية نفعه له في حملته الانتخابية. وأطلق عليه أسلوب: "مَن هذا؟".

الفصل ١٣ :

مَن هذا ؟

ماذا تفعل عندما لا يمتلك الشخص الذي تود التعرف إليه شيئاً يسأل عنه بـ "ما هذا؟"

لنقل إنك قد تفحصت جسد الشخص الهام الذي تريد أن تربطك به علاقة عمل وتبغي مقابلته، وقد بحثت دون جدوى عن أي شيء من منبت رأسه حتى أخمص قدميه، ووجدت أنه لا يرتدي ما يسأل عنه بـ "ما هذا؟".

إذا بدأت في اكتشاف أي شيء للتعليق عليه ولم تجده، فالجأ إلى أسلوب من هذا؟ افعل مثل السياسي المحنك، اذهب إلى صاحب الحفل وقل: "هذا الرجل/ هذه المرأة التي هناك تبدو شخصية هامة. من هو/ من هي؟" ثم اطلب أن يقدمك إليه. لا تتردد فسوف يسعد صاحب الحفل بأنك وجدت أحد ضيوفه هاماً ومثيراً.

إذاً – على الرغم من ذلك – لم تستطع أن تأخذ صاحب الحفل بعيداً عن ضيوفه، فلم يزل بوسعك تنفيذ أسلوب "من هذا". هذه المرة لا تطلب تقديماً رسمياً، ولكن حاول ببساطة أن تنتزع المعلومات من صاحب الحفل عن طريق توجيه الأسئلة إليه على نحو متواصل بخصوص الشخص الذي تريد التعرف

إليه حتى يحفزك ذلك. حاول أن تعرف أي شيء عن وظيفة هذا الشخص القريب، اهتماماته، هواياته.

لنفترض أن صاحب الحفل يقول: "أوه، هذا جوسميث، ولست متأكداً من وظيفته، ولكنني أعرف أنه يحب التزحلق على الجليد" آها، لقد مُنِحْتَ الآن محطم الجليد الذي تحتاج إليه (محطم الجليد: هو الشيء الذي يتخذ كوسيلة للتغلب على التحفظ والبدء في الحديث في حفل أو مناسبة اجتماعية). والآن أنت تسلك الطريق المباشر نحو "جوسميث"، حيث تقول له: "أنت جوسميث، أليس كذلك؟ لقد أخبرتني "سوزان" تواً بمدى مهارتك في التزحلق. أين تمارس هذا" هل فهمت الفكرة؟

الأسلوب ١٣:

مَن هذا؟

مَن هذا؟ من أكثر الأدوات فعالية وأقلها استخداماً (من قبل غير السياسيين) في مقابلة الناس وهو من الأساليب المبتذلة ذات الحيلة والدهاء. اسأل ببساطة صاحب الحفل في أن يعد هو المقدمة "أي يقدمك لأحدهم أو يقدم أحدهم إليك، أو أن تحاول انتزاع المعلومات عن بعض الحقائق الخاصة بتلك الشخصية التي يمكن من خلالها أن تتحول بشكل مباشر إلى محطم للجليد".

والآن مع الجزء الثالث من ثلاثيتنا في مقابلة الأشخاص الذين تريد التعرف إليهم.

الفصل ٢٤ :

التدخل باستراق السمع

لقد اعتقدت أنني يمكن أن أتدخل لاسترق السمع، وأقول: "أهلاً"

لقد وجدت أن المرأة التي قررت وجوب التحدث إليها ومقابلتها لا ترتدي شيئاً يسأل عنه بـ "ما هذا؟" ولا تستطيع العثور على صاحب الحفل لاستخدام أسلوب من هذا؟ ولكي تزداد الأمور سوءاً، وجدت أن هذه السيدة مستغرقة في الحديث مع مجموعة من أصدقائها، ويبدو أن ذلك أمر ميئوس منه، أليس كذلك؟

لا توجد عقبة أمام السياسي المُحَنَّك، الذي دائماً ما تمتلئ جعبته بالحيل والخدع، فبوسعه أن يلجأ إلى أسلوب التدخل لاستراق السمع. واستراق السمع هذا يتطلب، بالطبع، القيام بصور من الأنشطة السرية كإصلاح أو توصيل الأسلاك المقطوعة، أو اقتحام البيوت عنوة، ومقاطعة الحديث للتحكم في المياه المتدفقة بشدة، واستحضار الأرواح التي تتجسس في الظلام الحالك. إن لاستراق السمع أقدمية تاريخية بالنسبة إلى السياسيين، لذلك فإنه يحدث تلقائياً عندما يخطر على البال بشكل طبيعي.

عندما تكون في إحدى الحفلات، قف بالقرب من مجموعة الناس التي تريد أن تتسلل إليها، ثم انتظر لسماع كلمة أو كلمتين تستطيع استخدامهما كسلاح تدخل به إلى هذه المجموعة. حيث تدخل بينهم قائلاً: "إذا سمحتم، لم استطع سماع ما قلتموه عن...." لتفتح الحوار عن أي شيء له صلة بالموضوع كأن تقول مثلاً: "لم أستطع سماع مناقشتكم عن "برمودا"، ولسوف أذهب إلى هناك الشهر القادم وستكون هذه هي زيارتي الأولى. فهل من مقترحات تقدمونها إلي؟".

والآن أنت بداخل الدائرة، ويمكنك توجيه تعليقاتك إلى الشخص الذي تنوي التعرف إليه.

الأسلوب ١٤:

التدخل باستراق السمع

لا يوجد شيء تسأل عنه بـ "ما هذا" ولا ضيف تسأل عنه قائلاً "مَن هذا؟" ما من مشكلة في ذاك! فقط امش بهدوء بجانب المجموعة التي تريد اختراقها وافتح أذنيك، وانتظر حتى تسمع أي شيء يمكنك من خلاله اختلاق أي عذر لتقتحم هذه المجموعة وتقول:

"لو سمحتم، لم أستطع سماع........"

هل سيتراجعون قليلاً؟ للحظات.

هل سيقطعون الحوار؟ للحظات.

هل ستشترك معهم في الحوار؟ بالتأكيد.

دعنا الآن نلتحق ثانية بالقطار الذي اكتشف لأول مرة مدينة الحوار القصير لنسافر إلى أرض الاتصال الهادف بالآخرين.

الفصل ١٥ :

لا تذكر أبداً اسم المدينة وتتركها عارية

لا تُلقِ شريحة لحم مجمدة على طبقهم المصنوع من الصيني

لم تحلم قط بالذهاب إلى إحدى الحفلات وأنت عار مجرد من الملابس، وأتمنى ألا تحلم بأن تدع حوارك يتكشف عارياً بدون وسائل دفاعية ضد اثنتين من الهجمات الحتمية (من أي بلد أنت؟) (كيف حالك؟) اللتين يقالان حين مقابلتك شخصاً ما للمرة الأولى.

عندما تُطرَح هذه الأسئلة يفعل معظم الناس كالشخص الذي يرمي شريحة لحم مجمدة على طبق مصنوع من الصيني، حيث يقومون بإلقاء قالب من الطوب لمنطقة جغرافية مجمدة غير معروفة أو لوظيفة لا يعلم البعض الكثير عنها على طبق السائل الحواري، فيحدث صوت القعقعة أو الفرقعة.

إنك الآن تشترك في إحدى الحوارات، وسوف يسألك بالطبع كل شخص تقابله هذا السؤال "ومن أي بلد أنت؟" عندما تجيب عن هذا السؤال بالإجابة القصيرة التي تحتوي على اسم المدينة، فقط كأن تقول: "أوه، إنني من

موسكاتين، إيوا" أو "من ميلينوكيت ماين، وينيموكا، أو من نيفادا، أو من أي مكان لم يسبق لهم السماع عنه" فماذا تتوقع إلا نظرة حيرة ودهشة بالعين؟ وحتى إن كنت من سكان مدينة كبيرة نسبياً مثل: دينيفر، أو كلورادو، أو ديترويت، أو ميشيجان أو سان دييجو، أو كاليفورنيا، فسوف يرهقون عقولهم سريعاً في التفكير "وماذا أقول بعد ذلك؟" حتى أسماء المدن الكبيرة جداً مثل نيويورك، لندن، باريس، ولوس أنجلوس لا توحي بأكثر من رد فعل ارتجاقي.

عندما أخبر الناس بالمدينة التي أسكن فيها أو أنتمي إليها كأن أقول إنني من مدينة نيويورك، فما الذي قد يصدر عنهم؟ "آه، هل رأيت أية تحف جديدة مؤخراً؟".

من فضلك أسدِ صنيعاً لنفسك وللبشرية. لا تجب أبداً عن السؤال التالي (من أي بلدٍ أنت؟) بجملة مكونة من كلمة واحدة، ولكن امنح السائل بعض الوقود ليملأ صهريج وقوده السائل الجامع شيئاً ما يستطيع قضمه وأكله. كل ما يستلزمه ذلك هو جملة أو جملتان إضافيتان عن مدينتك - بعض الحقائق المثيرة، بعض الملاحظات الذكية - حتى تتصيد السائل وتشركه في الحوار.

منذ عدة أشهر، دعتني إحدى المؤسسات التجارية، لأكون المتحدثة الرسمية عن إقامة العلاقات والاتصال بالآخرين؛ ولكي أعلم الناس أن يكونوا متحدثين يتمتعون باللباقة، وقبل إلقاء خطبتي بقليل تم تقديمي إلى السيدة ديفيلين رئيسة المؤسسة.

فسألتني قائلة: "كيف حالك؟".

وأجبتها: "كيف حالك؟".

ثم ابتسمت السيدة وبدا عليها القلق وهي تنتظر عينة من خبرتي في تنشيط الحوار، فسألتها عن المكان الذي تنتمي إليه فألقت قالباً من الطوب المجمد على طبقي قائلة: "كولومبوس، أوهيو". وكان عليَّ أن أذيب هذا الجليد

سريعاً وأحول إجابتها إلى حوار سهل الهضم، وبدأ عقلي في التفكير والتخبط والتقلب وقلت في نفسي: "كولومبوس، أوهيو، لم يسبق لي زيارة هذا المكان" همم. ياله من شيء بغيض، ماذا أعرف عن كولومبوس؟ أعرف شخصاً يُدْعَى جيف، وهو متحدث ناجح يعيش هناك، ولكن كولومبوس مكان كبير ولا أستطيع سؤالها عما إذا كانت تعرفه... بالإضافة إلى أن الأطفال فقط هم من يمارسون لعبة (هل تعرف كذا وكذا.....) واستمر بحثي الصامت المذعور: "أعتقد أن هذا المكان مسمى باسم كريستوفر كولومبوس...... ولكنني لست متأكدة من ذلك، لذلك من الأفضل أن أظل صامتة عند هذا الحد". وجال بخاطري أربعة أو خمسة احتمالات أخرى، ولكنني رفضتها ونبذتها جميعاً حيث كانت واضحة جداً ومرهقة للغاية، وتبعد كثيراً عن الهدف.

أدركت الآن أنه قد مرت لحظات، ولا تزال السيدة ديفيلين تقف هناك ولم تفارقها تلك الابتسامة التي على وجهها، في انتظار "الخبير الذي - في خلال ساعة - كان من المتوقع أن يعلم مؤسستها التجارية دروساً عن كيفية إقامة حوارات ناجحة" أن تسمع مني كلمات الحكمة والذكاء.

تمتمت في يأس قائلة: "أوه، كولومبوس" وأنا أراقب وجهها الذي بدا عليه علامات القلق التي تظهر على وجه المريض عندما يسأله الجراح، والمشرط في يده: "أين زائدتك الدودية لأستأصلها؟".

لم يسبق لي قط أن تحاورت مع أحدهم عن كولومبوس. ولكن، عندئذ، تحت وطأة المشرط، قمت بابتكار الأسلوب التالي للأجيال القادمة كلها. الأسلوب الذي أطلق عليه لا تتحدث أبداً عن مدينة عارية.

الأسلوب ١٥:

لا تذكر أبداً اسم المدينة وتتركها عارية

عندما يسألك أحدهم السؤال الحتمي: "ومن أي بلدة أنت؟" لا تعرض نفسك أبداً للتحدي الجائر لقواهم الخيالية بأن تجيب عن هذا السؤال بإجابة تتألف من كلمة واحدة.

تعلم بعض الحقائق المدهشة الجذابة عن مدينتك التى تنتمى إليها عن الأشياء التى يمكن لشركائك فى الحوار أن يعلقوا عليها، وعندما يقولون شيئاً ذكياً فى إجابتهم على الطُعم الذي ألقيته لهم، فإن ذلك دليل على اعتقادهم بأنك متحدث عظيم.

طُعْم مختلف لأسماك الجمبري أو القرش

يستخدم الصياد طُعْماً مختلفاً لكي يصيد سمك القاروس أو سمك القنبر (سمك أعلاه أزرق اللون وأدناه فضي اللون). ومن الواضح أنك سوف تلقي أنت أيضاً طُعْماً حوارياً مختلفاً، لكي تصيد أسماك الجمبري أو أسماك القرش الصعبة في صيدها. ينبغي أن تتناسب أداة صيدك (الصنارة) مع نوع الشخص الذي تتحدث معه. إنني في الأصل من واشنطن، لنقل إنه إذا كان أحدهم موجوداً في أحد المعارض الفنية وسألني عن بلدتي أو المكان الذي أنتمي إليه، ربما أجيب (من واشنطن) وأنت تعلم أن مصمم أو رسام اللوحة التي ترونها معاً هو نفس مصمم اللوحة الخاصة بباريس، وهذا يحمل بين طياته احتمالات فتح حوار عن الفنان الذي يرسم المدن، مثل باريس أو أي مدن أخرى، وكذلك عن السفر، والرحلات إلى أوروبا... إلخ.

أما عندما أكون في إحدى الحفلات الاجتماعية للعزاب، فلسوف أختار إجابة أخرى: كأن أقول: "إنني من واشنطن ويرجع تركي لها لوجود سبع نساء لكل رجل عندما كنت أتربى وأنشأ هناك". الآن، يمكن للمحادثة أن تتناول مدى المعاناة أو عدمها لكونك أعزب، والافتقار الملحوظ إلى الرجال المرغوب فيهم في كل مكان، واحتمالات أخرى كثيرة للحوار عن الحب والأشياء الجذابة الجميلة.

أما في وسط الجمع السياسي، فلسوف أجيب إجابة تتناول التطور المستمر للوجه السياسي لواشنطن، فلا حاجة إلى التفكير في العديد من الاحتمالات الحوارية التي لا ينتهي فتحها.

من أين تستمد طُعْمك الحواري؟ ابدأ بالاتصال هاتفياً بالغرفة التجارية أو المجمع التاريخي لمدينتك. ابحث عن الشبكة العالمية الواسعة واضغط على الزر الذي يفتح لك باب المعلومات عن مدينتك، أو افتح موسوعة المعارف القديمة –كل المصادر الفنية التي تساعدك على فتح حوارات في المستقبل. تعلم شيئاً من التاريخ، أو الجغرافيا، أو إحصائيات في الاقتصاد، أو القليل من الحقائق الغريبة، لكي تُليِّن بها عظام أصدقائك في المستقبل.

أوحت لي الكارثة التي حدثت أثناء التقائي بديفيلين مزيداً من البحث، ففي اللحظة التي وصلت فيها إلى المنزل، اتصلت على الفور بالغرفة التجارية لمدينة كولومبوس، وكذلك بالمجمع التاريخي، لنقل إنك، أنت أيضاً، من مدينة كولومبوس، أوهيو، وسألك رفيقك الذي تعرفت إليه للتو قائلاً: "ومن أية بلدة أنت؟" عندما تتحدث إلى شخص في مجال العمل الاقتصادي، يمكن أن تكون إجابتك على النحو التالي: "إنني من كولومبوس، أوهيو. أنت تعرف أن العديد من الشركات والمؤسسات الكبرى تقوم باختبار منتجاتها أولاً في مدينة كولومبوس؛ حيث إنها مدينة اقتصادية كبيرة وفي الواقع، يطلق

عليها "أكبر مدينة تتمتع بالطابع الأمريكي في أمريكا". ويقولون إنه إذا ازدهر منتج ما في كولومبوس فمعناه أنه سوف يزدهر وينجح على المستوى القومي".

هل تتحدث إلى شخص ما ذي اسم ألماني؟ لنقل إنها سيدة. أخبرها عن كولومبوس، القرية التاريخية ذات الطابع الألماني، وذات الشوارع المصنوعة أرصفتها من قوالب الطوب الكبيرة، وذات البيوت الصغيرة التي يغلب على بنائها الطابع والشكل الجميل للبيوت القديمة عام ١٨٥٠، ذلك سوف يفتح أبواباً لرواية قصص عن الوطن القديم. هل اسم رفيقك ينتهي باسم إيطالي؟ أخبره عن جنوة، إيطاليا، وبأن كولومبوس أختها، حيث تشبهها في كل شيء تقريباً.

هل تتحدث إلى شخص هاوٍ للتاريخ الأمريكي؟ أخبره عن أن اسم كولومبوس مستوحى من كريستوفر كولومبوس. هل تتحدث إلى أحد الطلاب؟ أخبره عن الخمس جامعات الموجودة في كولومبوس.

وتستمر الاجتماعات. هل تشك في أن شريكك في الحوار لديه ميول فنية؟ (آه) عليك بأن ترمي بهذه الجملة وأنت تتحدث عن كولومبوس بأن تقول: "كولومبوس هي بيت أو وطن الفنان جورج بيلوس".

أيها السادة الذين ينتمون إلى مدينة كولومبوس، فلتعدوا وجبات خفيفة شهية للسائلين حتى لو كنتم لا تعرفون أي شيء عنهم. أخبرهم دائماً بأن عليك قول: "كولومبوس، أوهيو" لأن في الولايات المتحدة توجد أيضاً مدينة تسمى كولومبوس في ولاية أركانساس، وكولومبوس في جورجيا، وفي إنديانا، وفي كانساس، وفي كنتاكي، وفي الميسيسيبي، وفي مونتانا، وفي نبراسكا، وفي نيوجيرسي، وفي نيومكسيكو، وفي نورث كارولينا، وفي نورث داكوتا، وفي بنسلفانيا، وفي تكساس وكولومبوس في ويسكونسين: وهذا يبسط المائدة الحوارية ليشتمل على العديد من احتمالات فتح موضوعات كثيرة خاصة بخمس عشرة ولاية أخرى. تذكر المقولة المشهود بها المنقولة عن أحد الوجهاء

الذي قال ذات مرة: "لن يستمع إليك أحد وأنت تتكلم ما لم يعرف هذا الشخص أن الدور سيأتي عليه ليتحدث".

أما آخر ما أذكره بخصوص تجربتي الجهنمية مع كولومبوس أنني بعد عدة أشهر فيما بعد، ذكرت هذه الذكرى المؤلمة لي لصديقي المتحدث الذي ينتمي إلى مدينة كولومبوس، والذي يدعى جيف، فأوضح لي أن منزله في الحقيقة يوجد في مدينة أصغر وهي خارج مدينة كولومبوس حيث تبعد عنها ببضع دقائق.

فسألته: "أي مدينة يا جيف؟".

أجابني: "جاهانا، أوهيو" جاهانا تعني (جهنم) (باللغة العبرية) ثم بدأ يشرح لي السبب في اعتقاده بأن المؤرخين العبريين القدامى كانوا على حق وذوي بصيرة نافذة.

شكراً يا جيف، لقد علمت أنك لن تذكر اسم مدينة لتتركها عارية أمام أحد مستمعيك.

الفصل ١٦ :

لا تذكر أبداً وظيفتك وتتركها عارية

الإجابة عن السؤال الحتمي

ثلث ضريبة الإرث هو السؤال الحتمي الأكيد الذي سيطرحه الشخص الذي يتعرف إليك: "وماذا تعمل؟" "هل من اللائق طرح هذا السؤال؟" حسناً سوف نتناول ذلك ونتحدث عنه فيما بعد، أما الآن، فإن هذه الخطوات الصغيرة الدفاعية سوف تساعدك على الاحتفاظ بالشخص العظيم الذي يريد الارتباط بك في علاقة حينما يطرح عليك هذا السؤال.

أولاً، مثلما ذكرنا في لا تذكر أبداً اسم المدينة وتتركها عارية، كذلك لا تلق بإجابة قصيرة في ردك على استفسار أو سؤال السائل اللاهث المتلهف. إنك بذلك تنحو نحو من يترك السمكة المسكينة وهي تتطاير على سطح السفينة بعد صيدها إذا ما أجبت بإجابة مختصرة من القول أثناء ذكرك لوظيفتك أو عملك كأن تقول: "إنني خبير بشئون التأمين، أو مسئول عن الحسابات، أو مؤلف، أو عالم بالفيزياء الفلكية". ترفق بالسائل حتى يرى في نفسه سذاجة إذا ما سألك ثانية: "وما، إيه، طبيعة عملك (سواء كان تولي الحسابات، أو التأليف، أو علم الفيزياء الفلكية) الذي تشغله؟".

أنت رجل قانون مثلاً. لا تترك الأمر للشخص العادي بأن يحاول فهم طبيعة عملك الفعلية. عليك بأن تكسو العظام لحماً ولا تتركها عارية، بأن تروي قصة قصيرة إلى شريكك في الحوار يمكن من خلالها أن يتفهم طبيعة عملك. مثلاً، إذا كنت تتحدث مع إحدى الأمهات الشابة، فلتقل: "إنني محام (رجل قانون). تتخصص شركتنا في قانون العمل. في الواقع، إنني الآن أتولى العمل في قضية قامت الشركة فيها بطرد سيدة من الخدمة لأخذها إجازة وضع إضافية، حيث كانت هناك ضرورة طبية لمثل هذه الإجازة". يمكن للسيدة فهم طبيعة عملك هكذا.

هل تتحدث مع أحد أصحاب الشركات؟ فلتقل: "إنني محام. تتخصص شركتنا في قانون العمل، والقضية التي أتولى العمل فيها الآن تخص موظفاً تم محاكمته من قبل إحدى الموظفات في الشركة التي يعمل بها لطرحه أسئلة شخصية أثناء قيامه بإجراء المقابلات التي تحدد قبول الموظفين الجدد المتقدمين لطلب وظيفة". فيمكن هكذا لصاحب الشركة أن يفهم طبيعة عملك.

الأسلوب ١٦ :

لا تذكر أبداً وظيفتك وتتركها عارية

عندما يُطْرَح عليك السؤال الحتمى: "وماذا تعمل؟" ربما تعتقد أن مجرد إجابتك بـ "إننى أعمل فى مجال الاقتصاد"، أو "أنا معلم"، أو "أنا مهندس" يمد السائل بمعلومات كافية تحفزه على أن يدير حوارا ناجحا معك، ومع ذلك، ربما تجيب الشخص الذى لا يعمل فى مجال الاقتصاد أو مجال التعليم أو الهندسة، بأن تقول له: "إننى عالم بيلونتولوجى، "عالم فى علم الإحاثة"، أو أنا "محلل نفسى" أو "أديب متخصص فى الأدب الإباحى".

اكسُ العظام لحماً. ألق ببعض الحقائق الشهية عن وظيفتك لرفيقك الجديد؛ حتى يستسيغ مضغها، وإلا، سوف يستأذن منك سريعاً؛ لأنه سيفضل الذهاب إلى الصينية التى توجد عليها وجبات الجبن الخفيفة.

ذكريات مؤلمة عن ذكر الوظيفة وتركها عارية.

لا أزال أحتفظ في ذاكرتي بذكريات أليمة عن بقائي معقودة اللسان عندما واجهت بعضاً من الذين تحدثوا إلي عن وظيفتهم مثل المرة التي التقيت فيها أحدهم في إحدى حفلات العشاء، وأخبرني قائلاً: "إنني عالم ذرة" وكان ردي الضعيف عليه بكلمة (آه) قد قلل حجمي أمامه بشكل فظيع؛ حتى إنني شعرت كما لو كنت شيئاً صغيراً في نظره.

فأعلن الشاب الذي كان في الجانب الآخر عن وظيفته قائلاً: "إنني أعمل في مجال صناعة الكشط" ثم صمت وانتظر مني أن أندهش، فكان ردي: "حسناً، لابد وأنك تحكم بعنف وقسوة على شخصيات الآخرين لكونك تعمل في مثل هذا المجال" فجلسنا نحن الثلاثة في صمت تام أثناء تناولنا وجبة العشاء إلى نهاية الحفل.

في الشهر الماضي تفاخر أحد الذين تعرفت إليهم بوظيفته قائلاً: "إنني أخطط لأن أدرس البوذية التبتية في كلية تروكي ميدوز المشتركة" ثم صمت بعد ذلك، وكنت لا أعرف الكثير عن كلية تروكي ميدوز وكذلك البوذية التبتية. عندما يسألك الناس عن وظيفتك، أجبهم بإجابة تشجعهم على قول أي شيء يستمر به الحوار.



الفصل ١٧ :

إياك والمقدمة العارية

ساعد الملتقين حديثاً خلال لحظاتهم الأولى

"سوزان، أرغب في أن أعرفك بجون سميث. جون، هذه سوزان جونس".

"أوه، ماذا تتوقع أن يقول كل من جون وسوزان؟".

"سميث. همم، هذا هو س. م. ي. ث، أليس كذلك؟".

"أوه، سوزان، حسناً، الآن، يوجد اسم شائق".

حسناً – حاول أن تنسى هذا الحوار. لا تلق باللوم على جون أو سوزان لعدم إجادتهما الحديث. إن الخطأ يقع على الشخص الذي قدم الاثنين بالطريقة التي يقدم بها الناس أصدقاءهم إلى بعضهم البعض – أي بمجرد ذكر الأسماء فقط، حيث إنهم لا يلقون بالطُعم حتى يلتقطه غيرهم.

ربما لا يتكلم كبار الناجحين كثيراً، ولكن الحوار لا يموت أبداً بدون قصد بينهم، فهم يتأكدون من ذلك باستخدام أسلوب مثل إياك والمقدمة العارية، فعندما يقدمون الناس لبعضهم البعض، فإنهم يتوخون الحذر في حوارهم مع إضافة بعض الكلمات البسيطة: "سوزان" أرغب في أن أعرفك بجون. جون

يمتلك قارباً رائعاً قمنا فيه برحلة في الصيف الماضي. جون، هذه سوزان جونس، تعمل سوزان كرئيسة تحرير لمجلة شوستريننج جورمينت".

إطالة المقدمة تمنح سوزان الفرصة في أن تسأل عن نوع القارب الذي يمتلكه جون وأين ذهبت المجموعة في الصيف الماضي، كما أن هذا يتيح لجون مناقشة حبه للكتابة، أو للطهي، أو الطعام، ويمكن للحوار أن يتوسع ليتناول السفر بوجه عام، والحياة على القوارب، والإجازات الماضية، ووصفات الطعام المفضل، والمطاعم، والميزانية الاقتصادية، وأنظمة الغذاء المتنوعة، والمجلات، وسياسة رؤساء التحرير، إلى مالا نهاية.

الأسلوب ١٧:

إياك والمقدمة العارية

عندما تقدم الناس إلى بعضهم البعض، لا تُلق بصنارة خالية من الطُعم وتقف هناك تبتسم كالشخص الصامت المتكتم، تاركاً الملتقين لأول مرة ترفرف زعانفهم كالسمكة الخارجة من البحر يحاولون التقاط أي موضوع يتحدثون عنه. ألق بصنارتك ذات الطُعْم الحواري؛ ليسبحوا في العديد من الموضوعات، عندئذٍ تكون لك الحرية في أن تبقى معهم تحت الماء أو أن تطفو فوق السطح إلى أن تظهر فرصة أخرى لبدء علاقات جديدة.

إن كنت لا تشعر بالارتياح في ذكر وظيفة أحدهم عندما تقدمه إلى شخص آخر، اذكر هوايته أو حتى موهبته. وفي يوم آخر في إحدى التجمعات، قامت المضيفة (مقيمة الحفل) بتقديم رجل يُدْعى "جلبرت" وقالت لي: "ليل، أريدك أن تلتقي بجلبرت، فهو يتمتع بموهبة النحت، إذ ينحت تحفاً رائعة

من الشمع". إنني أتذكر ذلك وأنا أفكر في كلمة موهبة، والآن تعتبر هذه طريقة رائعة لتقدم بها أحدهم إلى الآخر وتخلق الحوار بينهما.

وبعد التسلح باثنين من مدعمات الشخصية، وثلاثة من المشاعل الحوارية، وثلاثة معززات صغيرة، فقد حان الوقت لارتقاء سلم الاتصال بالآخرين. دعنا ننهض الآن تاركين الحوار القصير باحثين عن الطريق إلى المزيد من الحوارات الهادفة. الأسلوب التالي مضمون في صنع التبادل الحواري الفاتن المستحوذ على الانتباه مع شريكك في الحوار.

الفصل ١٨ :

كُن مستكشفاً للكلمات

كُن مراقباً لزلات ألسنتهم

يدرك الزوج ذو النية الحسنة الذي قد يسأل زوجته أثناء تعبيره عن حبه لها: "هل يروقك ذلك يا عزيزتي؟" أن ليس بوسعه طرح سؤال على زميله مثلاً قائلاً: "هل تحب إجراء الحوارات يا عزيزي؟" ومع ذلك فإنه يتساءل... وجميعنا كذلك. باستخدام الأسلوب التالي سوف تريح بالك. سوف تجد بأعجوبة، كما حدث مع صديقي دوني الذي واعدته في الحفلة الراقصة، موضوعات تجذب انتباه مستمعك. لا يهم مدى صعوبة مفتاح حل اللغز، فشرلوك هولمز مثلاً يكون واثقاً تماماً من أنه سوف يحملق سريعاً إلى ما يريد باستخدامه النظارة المكبرة، وكما هي الحال بالنسبة إلى المخبر أو البوليس السري الذي لا يخطئ أبداً، يعلم كبار الناجحين – بغض النظر عن صعوبة مفتاح حل اللغز – أنهم سيجدون الموضوع المناسب. كيف؟ بأن يصبحوا مستكشفين للكلمات.

لدي صديقة شابة تدعى نانسي، وهي تعمل في دار للتمريض. تهتم نانسي كثيراً بالمسنين، ولكنها تتذمر دائماً بشأن بعض أحوال المرضى ذوي الأفكار

الغريبة أو الذين لا يثرثرون مطلقاً وهي ترثي حظها في أنها تجد صعوبة في فهمهم.

أخبرتني نانسي عن سيدة عجوز مشاكسة تُدْعَى السيدة "أوتيس"، ولم تستطع نانسي قط أن تنجح في سبر غورها، وتروي نانسي القصة قائلة: "ذات يوم، بعد انتهاء جميع العواصف المطرة التي كانت طوال الأسبوع، أردت أن أفتح باباً للحوار بيننا، ولكي أفعل ذلك، تحدثت إلى السيدة أوتيس وعلقت على العواصف قائلة: "لقد عانينا من العواصف الفظيعة الأسبوع الماضي، ألا تعتقدين ذلك؟" واستطردت نانسي الحديث: "حسناً، وجدت السيدة أوتيس ترد على كلامي فجأة بغمغمة وتردد وبصوت ضعيف: "لقد كان ذلك شيئاً حسناً من أجل النباتات". فسألت نانسي عن كيفية ردها على هذه العبارة.

فأجابت: "ما الذي كان يعني قوله؟ كان من الواضح أن تلك السيدة تريد قطع الحوار".

فسألتها: "ألم تفكري قط في أن تسألي السيدة أوتيس عما إذا كانت تحب النباتات؟".

أجابت نانسي سائلة: "النباتات؟"

أجبتها مقترحة: "حسناً، نعم، لقد عرضت السيدة أوتيس الموضوع وفتحت للمناقشة باباً، وطلبت منك صنيعاً وأرجو منك أن تسأليها عن ذلك".

فرفضت نانسي، ولكنني كنت مصرة؛ ولكي تهدئني فقط، وعدتني بأن تسأل السيدة المشاركة عما إذا كانت تحب النباتات أم لا.

وفي اليوم التالي اتصلت بي نانسي المنذهلة بشدة من العمل وقالت: "ليل، كيف عرفت؟ إن السيدة أوتيس لا تحب النباتات فحسب، بل أخبرتني أنها كانت متزوجة من بُسْتاني أيضاً، واليوم اعترضتني مشكلة بشأنها، فلم أستطع إسكاتها طوال اليوم! حيث أسهبت في الحديث عن صديقتها وزوجها...".

يدرك الخبراء في مجال الاتصال بالآخرين والتعامل معهم أن الأفكار لا تبتكر من فراغ. إذا كانت السيدة أوتيس قد تحدثت عن النباتات، فلابد أن لذلك صلة بها، علاوة على ذلك، فعن طريق ذكر الكلمة، كان ذلك معبراً بدون وعي عن رغبتها في التحدث عن النباتات.

افترض – على سبيل المثال – أنها بدلاً من أن ترد على تعليق نانسي على العواصف المطرة بعبارتها "إنه شيء حسن للنباتات" وقالت عبارة أخرى مثل: "بسبب المطر، لم يستطع كلبي الخروج" فما كانت نانسي حينئذ تستطيع سؤالها عن كلبها، أو افترض أنها دمدمت قائلة: "إنه لشيء سيئ وضار لالتهاب المفاصل" فهل يمكنك أن تخمن ما الذي تريد السيدة أوتيس أن تتحدث عنه الآن؟.

عندما تتحدث إلى أي شخص، احرص على أن تفتح أذنيك جيداً، مثل المخبر السري الممتاز، أصغ إلى مفاتيح حل الألغاز. كن رقيباً على أي إشارة غير معتادة في الكلام: أي شيء شاذ خارج عن القياس، أي انحراف أخلاقي، استطراد، أو أي تلميح إلى مكان آخر، وقت آخر، أو شخص آخر. اسأل عن ذلك، لأنه مفتاح حل اللغز لما يستمتع حقاً شريكك في الحوار بمناقشته.

إذا كان هناك شخصان يشتركان في حب شيء ما، فعند بروزه ينقضان عليه تلقائياً، مثلاً، إذا ذكر أحد الأشخاص لعبة الأسكواش (أو مراقبة ومشاهدة الطيور، أو جمع طوابع البريد) واجتمع المستمع والمتكلم على حب أحد هذه الأشياء، فسوف يشرع المستمع في الكلام قائلاً: "أوه، أنت إذن لاعب أسكواش، أو صائد طيور، أو محب لجمع طوابع البريد".

وإليك هذه الخدعة: ليست هناك حاجة لأن تكون لاعب أسكواش، أو صائد طيور، أو هاوياً لجمع طوابع البريد؛ حتى تندفع للتحدث بحماسة بالغة، يمكنك ببساطة أن تكون مستكشفاً للكلمات. عندما تلتقط أو تتصيد

الموضوعات التي تهتم أنت أيضاً بها، فبذلك تستغل بنجاح الفرصة لفتح حوار مع الغريب الذي يتردد في ذلك (ربما يدفعك موضوع ما إلى النوم، ولكن هذه قصة أخرى).

الأسلوب ١٨:

كن مستكشفاً للكلمات

كما هي الحال مع الشرطي السري الناجح، أصغ جيداً إلى كل كلمة في حوار شريكك تدل على مفتاح لحل اللغز (لغز تناول الحديث في موضوعه المفضل). على أن يكون الدليل متعلقاً بزلات اللسان، وعندئذ عليك بأن تنتهز هذه الفرصة لتكون كالمخبر السري على كل زلة لسان، ومثل شرلوك هولمز، تكون مالكاً لمفتاح الموضوع الذي يعتبره الشخص الآخر ساخناً.

والآن وبعد أن قمت بحمل مشاعل الحوار الملتهب، هيا نكتشف أسلوباً للحفاظ على اشتعاله وضمان استمراره ملتهباً.

الفصل ١٩ :

الضوء المُسَلَّطْ

بع ذاتك بأسلوب كبار العاملين في مجال المبيعات

منذ عدة سنوات حضرت أنا وصديقتي حفل مُتْخَم بأصناف شتى وأشكال عدة من مختلف الأشخاص، وبدا كل شخص تحدثنا إليه كأنه يعيش حياة رائعة ممتازة، وبعد مناقشة الحفل فيما بعد، سألت صديقتي: "ديان، من ذا الذي استمتعت بالتحاور معه دون من كانوا بالحفل جميعاً؟".

وبدون تردد قالت: "أوه، أكثر شخص استمتعت بالتحدث إليه كان دان سميث".

فسألتها: "وماذا يعمل دان؟".

أجابت: "أوه، حسناً، لست متأكدة".

"أين يعيش؟".

"أوه، لا أعرف".

سألتها: "ما هي اهتماماته؟".

أجابت: "حسناً، إننا في الواقع لم نتحدث عن اهتماماته".

سألتها: "ديان، إذن عم تحدثتما؟".

"حسناً، أعتقد أننا في الغالب تحدثنا عني".

فقلت لنفسي: "أوه، لقد اندمجت ديان مع أحد كبار الناجحين".

وقد حدث فيما بعد أن التقيت بالناجح الكبير دان بعد عدة أشهر، وقد أثار فضولي تجاهل ديان لحياته، مما دعاني إلى استجوابه بقسوة لمعرفة التفاصيل، واتضح لي أنه يعيش في باريس، ويمتلك منزلاً على الشاطئ في جنوب فرنسا، ومنزلاً في المنطقة الجبلية في جبال الألب، ويسافر حول العالم لإقامة حفلات وعروض الصوت والضوء في الأهرامات والمناطق الأثرية القديمة. كما أنه متزلج محترف على الجليد وغواص ماهر، أليس هذا الرجل يتمتع بحياة شائعة أم ماذا؟ إلا أن دان، عندما التقى بديان، لم يقل كلمة واحدة عن نفسه.

فأخبرته بأن ديان كانت سعيدة للالتقاء به على الرغم من أنها لم تعلم عنه وعن حياته الكثير، فرد ببساطة: "حسناً، عندما ألتقي بأحدهم، فإنني أسأله عن حياته، مما يتيح لي معرفة الكثير جداً عنه. إنني أحاول دائماً أن أسلط الضوء على الشخص الآخر". في الواقع، إن من يفعل ذلك غالباً هم الأشخاص الواثقون من أنفسهم بالفعل، فهم يعلمون أن مكانتهم تعلو أكثر بالاستماع وليس بالكلام، ومن الواضح أنهم أيضاً يأسرون المتحدث.

منذ عدة أشهر في أحد الاجتماعات التي كنت المتحدثة الرسمية فيها، تحدثت إلى أحد الزملاء وهو رجل يُدْعَى بريان تريسي يمتلك عملاً رائعاً وهو تدريب كبار العاملين في مجال المبيعات، وكان يخبر طلابه عن الضوء القوي الذي - عندما يسلطونه على منتجاتهم - لا يكون لافتاً للأنظار مثل العميل الذي يشتري هذه المنتجات، فعندما يسلط العاملون في مجال المبيعات الضوء على العميل، فإن هذا هو ما يحقق مبيعات هائلة لتلك المنتجات.

أيها البائعون، هذا الأسلوب هام جداً، خاصةً بالنسبة إليكم. لا تسلطوا الأضواء المنشودة على أنفسكم، سلّطوا قليلاً منها على منتجاتكم، ومعظمها على المشتري، سوف تحقق عملاً رائعاً عن طريق بيع نفسك ومنتجاتك.

الأسلوب ١٩:
الضوء المُسلّطْ

عندما تلتقي بأحدهم، تخيل وجود ضوء قوي مثبت فوق حامل بينكما، وحينما تتحدث يتجه هذا الضوء نحوك ويكون مُسلّطاً عليك، وكذا يكون الحال أيضاً حين تحدثه إذا ما كان هذا الضوء قوياً ولامعاً بشكل كافٍ، فلن ينتبه الشخص الغريب إلى شيء سوى أنك لم تنطق بكلمة عن نفسك. وكلما حافظت على استمرارية الضوء القوي وبعده عنك، وجدك هذا الشخص أكثر إمتاعاً وجاذبية.

الفصل ٢٠ :

ترديد أقوال الآخرين كالببغاء

لا تتحير أبداً أمام أي شيء يمكن قوله ثانية

بما يبعث على العجب أن كبار المتحدثين كذلك يمرون بمواقف حرجة، وتكون بعض الهمهمات أو الكلمات الصغيرة أحادية المقطع التي يدمدم بها بعض الناس بمثابة شيء ثمين بالنسبة لهم، فهم بارعون في استخدام أسلوب كن مستكشفاً للكلمات.

إذا وجدت نفسك تحاول إشعال جذوة الحوار الميت دون جدوى، (وإذا ما أردت لأسباب سياسية أو إنسانية استمراره) فإليك خدعة مضمونة تستطيع بها الحفاظ على استمرارية توهجه، وأطلق عليها ترديد أقوال الآخرين كالببغاء، كالطائر الجميل الذي يلفت انتباه الجميع ويستحوذ على إعجابهم من خلال ترديد ما يتفوهون به.

هل سبق لك أن تسكعت في أنحاء المنزل تاركاً جهاز التلفاز مفتوحاً أثناء عرض للعبة التنس؟ أنت تسمع صوت ارتطام الكرة وهي تروح جيئة وذهاباً فوق الشبكة، ولكن وعلى حين غرة ينقطع الصوت؛ حيث إن الكرة لم تصطدم بالملعب. ماذا حدث؟ فتنظر على الفور إلى التلفاز لترى ما حدث.

نفس الشيء يحدث في الحوار والمحادثة، تظل كرة الحوار في الرواح والمجيء، في البداية أنت تتحدث، ثم شريكك، ثم يأتي الدور عليك ثانية... وهكذا، ذهاباً وإياباً، في كل مرة، ومن خلال سلسلة من الإيماءات وكلمات التمتمة والهمهمة المريحة مثل (مم همم) أو (أمم) تبلغ شريكك في الحوار بأن الكرة قد هبطت واستقرت في ملعبك.

إنها إشارة منك تقول (لقد فهمت). وهكذا يكون رتم الحوار والمحادثة.

ماذا أقول بعد ذلك؟

نعود ثانية إلى تلك اللحظة المخيفة المألوفة عندما يحين دورك لتتحدث، ولكن تجد عقلك فارغاً أجوف تماماً. لا تخف، بدلاً من إصدار الإيماءات الشفهية أو غير الشفهية التي تشير إلى أنك (قد فهمت) قم ببساطة بتكرار، أو ترديد آخر كلمتين أو ثلاث قالها رفيقك بلهجة متعاطفة متسائلة، وهذا يعود بكرة الحوار ثانية ليقذف بها في ملعب رفيقك.

لدي صديق يُدْعَى فيل، وأحياناً ما يستقبلني في المطار عندما أكون عائدة من السفر، وعادة ما أكون متعبة لدرجة أنني أستغرق بكل وقاحة في نوم عميق في المقعد الخلفي في سيارته، بحيث لا يتعدى فيل مرتبة السائق.

وبعد عودتي من رحلة مُرْهِقة منذ عدة سنوات، وضعت حقائب سفري في صندوق سيارته وارتميت في المقعد الأمامي، وبينما كان يغالبني النعاس كالعادة، ذكر لي فيل أنه قد ذهب إلى المسرح في الليلة الماضية، وفي الغالب كنت أتمتم في حديثي معه ثم أخلد لسبات عميق، ولكن - في هذه الرحلة بالذات - تعلمت أسلوب ترديد الكلام وكنت متلهفة لأجربه، فرددت آخر كلمة ذكرها فيل (المسرح؟) بأسلوب الشخص الذي أثير فضوله.

فأجابني: "نعم، لقد كان عرضاً عظيماً" وهو يتوقع تماماً أن تكون هذه هي الكلمة الأخيرة في الموضوع قبل أن أخلد كالعادة لسبات عميق.

رددت كلامه: "عرضاً عظيماً؟" فاندهش مبتهجاً لرغبتي واهتمامي بسماع ما يقول، وقال: "نعم، إنه عرض طيب يؤدي دور البطولة فيه عن ستيفن سوندهيم الفنان سويني تود".

رددت الكلام ثانية: "سويني تود؟". فتحمس فيل في هذه المرة كثيراً وقال: "نعم، لقد استمتعت بموسيقى عظيمة وقصة مدهشة على نحو لا يصدق".

رددت الكلام قائلة: "قصة مدهشة". حسناً، هذا هو ما كان يحتاج إليه فيل، وظل لمدة نصف ساعة يروي لي قصة العرض عن مذبحة لندن التي تسببت في قتل الناس. لم أكن مستغرقة في النوم تماماً، ولكن سرعان ما قررت أن حكاية سويني تود هذه التي تقطع فيها رؤوس الناس قد أقضت مضجعي، لذلك عدت ببساطة ثانية لأردد إحدى العبارات السابقة لأجعله يتوقف عن استكمال رواية القصة.

فسألته مرددة: "قلت إن موسيقى العرض عظيمة؟".

وبالفعل كانت هذه هي الخدعة، فظل فيل لمدة خمس وأربعين دقيقة، وهي زمن رحلتي إلى المنزل، يغني لي أغنية "النساء الجميلات" و - "أفضل الفطائر في الندن" وأغاني أخرى من مسرحية سويني تود، وكان ذلك أفضل ما يمكن أن يحدث في تلك الفترة التي كنت آخذ فيها سنة من النوم. إنني على ثقة - إلى يومنا هذا - من أن فيل يعتقد أن هذه الرحلة هي واحدة من أفضل الرحلات التي تحدثنا على نحو لم يحدث مسبقاً، وكل ما فعلته هو ترديد بعض من عباراته القصيرة.

الأسلوب ٣٠ :

ترديد أقوال الآخرين كالببغاء

لا تلذ بالصمت وكن كالببغاء، وذلك بأن تردد الكلمات الأخيرة القليلة التى قالها رفيقك أو شريكك فى الحوار، مما يعيد الكرة ثانية إلى ملعبه، فكل ما يلزمك فعله أن تنصت له.

أيها البائعون، لماذا تستمرون فى مطاردة الطيور الشاردة ومشاكسة العميل المعترض، فى حين إنه من السهل جداً أن تهز الشجرة فتطير الطيور من فوقها؟

ترديد كلام الآخرين

إن ترديد كلام الآخرين قد يفتح الأبواب لمعرفة المشاعر الحقيقية لديهم، ويستخدم كبار البائعين ورجال المبيعات هذا الأسلوب، للتعرف على الاعتراضات العاطفية لدى العملاء، والتي لا يبوحون بها حتى لأنفسهم. لي صديق يُدْعَى بول، وهو بائع سيارات مستعملة، أخبرني أنه يضمن بيعاً حديثاً لسيارة اللامبورجين عن طريق استخدام أسلوب ترديد الكلام.

كان بول يجول بأنحاء معرض السيارات مع أحد العملاء وزوجته، وقد أعرب العميل عن رغبته في شراء "سيارة كبيرة ضخمة" فعرض عليهما كل سيارة كبيرة من ماركتي شيفي وفورد، وبينما هما ينظران إلى إحدى السيارات العائلية الكبيرة، سأل بول الزوج عن رأية فيها، فأجاب وهو مستغرق في التفكير: "حسناً، لست واثقاً من أن هذه السيارة تناسبني" وبدلاً من الانتقال

إلى السيارة الكبيرة التالية، ردد بول كلام العميل "تناسبك؟" مما أوضح للعميل أنه يحتاج إلى قول المزيد.

فأجاب العميل متمتماً: "حسناً أيه، نعم، إنني لست واثقاً من أنها تناسب شخصيتي".

ردد بول الكلام متسائلاً للمرة الثانية: "تناسب شخصيتك؟".

فأجاب العميل: "أتعلم، لعلي أحتاج إلى سيارة ذات مظهر رياضي".

ردد بول الكلام: "ذات مظهر رياضي؟".

استطرد بول قائلاً: "حسناً، تلك السيارات الموجودة هناك تبدو ذات مظهر رياضي".

آه، كشف ترديد بول للكلام أي السيارات التي يتأتى له عرضها على العميل.

وبينما هم يسيرون نحو إحدى سيارات اللامبورجين الموجودة في المعرض، شاهد بول عيني العميل اللامعتين، وبعد مرور ساعة، كان بول قد وضع في جيبه عمولة كبيرة.

هل تريد أن تنال قسطاً من الراحة من الكلام لكي تريح حلقك؟ هذا الأسلوب التالي يمنح شريكك في الحوار الفرصة للتحدث كما يشاء، بحيث تظل أنت مُصْغياً: "أو حتى تغفل خلسة بدون أن يلحظك شريكك بينما يتحدث معك ويندمج في الحديث".

الفصل ٢١ :

مـرة ثانيـة

"أخبرني عن الوقت الذي كنت...."

كـل أب يبتسم عـندما يتوسل إليـه طفلـه الصغير عند وقت النوم قائلاً لـه: "أبي، أبي، ارو لي قصة الثلاثة خنازير ثانية، أو قصة الأميرات الراقصات، أو كيـف الـتقيت بـأمي". الأب يعـلم أن الصغير استمتع بالقصة كثيراً في المرة الأولى، ويريد أن يسمعها مرة ثانية.

هذا الصغير يبتكر الأسلوب التالي الذي يُطلَق عليه (مرة ثانية)! الذي يفي بغرضـين. مـرة ثانيـة! ينقل إلى رفيقك شعور الأب السعيد، وهذه طريقة رائعة لبث الحياة في الحوار من جديد.

لقد عملت ذات مرة على إحدى السفن التي كان طاقمها إيطالي الجنسية، وركابهـا مـن الأمريكيين، وفي كل أسبوع، كان يُطلَب من طاقم السفينة حضور حفـل كوكتيل قبطان السفينة، وبعد إلقاء القبطان لخطابه باللهجة الإنجليزية وهـو يتعـتع على نحو مضحك، كان الطاقم يجتمع ليجلس أفراده معاً يثرثرون ويطـلقون الـنكات ويضحكون بالـلغة الإيطالية، وليس هناك حاجة للقول بأن معظـم مـا كـان يفهمـه الأمـريكيون من الكلام كلمات مثل مكرونة إسباجيتي، سالامي، وبيتزا.

وكالمدير الجـوال، وقـع عـلى كاهلي مسئولية إضفاء جو من الاختلاط بين الطـاقم والـركاب، وكـانت خطـتي الفاشـلة تماماً أن أمسك بذراع أحد ضباط الطـاقم وأجـره إلى الحشـد المبتسـم مـن المسـافرين المـنتظرين، ثـم أقوم بتقديم الضـابط وأدعـو الله إما أن تحل عقدة لسانه، أو أن يطرح أحد المسافرين هذا السؤال عليه: "لو حضر جميع الضباط إلى هنا، فمن الذي يقود السفينة إذن؟" وهـذا لم يحـدث قط من قبل، ولا أنكر أنني كنت أهاب حفل الكوكتيل الذي يقيمه القبطان.

ذات ليـلة، عـندما كـنت نائمـة في حجـرتي الخاصة بالسفينة، استيقظت فجـأة عـندما اهـتزت السـفينة اهـتزازاً عـنيفاً يميـناً ويساراً، ثم أنصت حينما كـانت المحـركات متوقفة عن العمل، ومثل هذا نذير شؤم، فانتزعت معطفي وعـدت إلى سـطح السـفينة، وأثـناء الضباب الكثيف، كنت أرى بالكاد سفينة أخرى عـلى بعـد أقل من نصف ميل عن سفينتنا، وكان هناك خمس أو ست ضـباط يحـاولون الإمسـاك بالميمـنة والاستناد إلى جانب السفينة، فسارعت إلى هـناك ورأيـت في ضـوء القمـر رجـلاً يضع عصابة على إحدى عينيه يحاول في عـناء التعـلق بسـلم سـفينتنا الـذي يتخـبط بعـنف يميـناً ويساراً، وقام الضباط بالـتقاطه بسـرعة والذهـاب بـه إلى مستشـفى سـفينتنا، وبـدأت المحركات في العمل مرة أخرى وواصلنا الإبحار.

وفي الصـباح الـتالي فهمـت القصـة بأكمـلها. كـان أحد عمال الشحن على السفينة الأخرى يثقب ثقباً في غرفة المحرك، وبينما كان يمارس عمله، تطاير جـزء معدنـي في حجـم الإبـرة الحـادة كالطلقة ليصيب عينه اليمنى، ولم يكن يجـد هـذا العـامل طبيـباً عـلى سطح سفينته، لذلك أعلنت السفينة عن وجود حالة طوارئ.

وقوانـين الـبحر العالميـة تـنص عـلى أنـه يجب على أي سفينة تسمع عن وجـود معانـاة أو علامـات آلام وخطـر عـلى ظهـر أي سـفينة أخـرى أن تلبي الـنداء، لذلك أتت سفينتنا للإنقاذ. وكان البحار الذي كان يمسك بعينيه التي

تدمي قد زج بـه إلى قـارب نجـاة أتـى به إلى سفينتنا، واستطاع دكتور روس طبيب سفينتنا أن يـزيل الإبـرة مـن عين هذا العامل بنجاح، وبهذا يكون قد أنقذ عينه.

نعـود ثانيـة إلى حفـل الكوكـتيل الـتالي للقـبطان، ومـرة أخـرى واجهـت الـتحدي المـألوف وهـو جعـل الضـباط يـندمجون مع الركاب ليتحدثوا معهم؛ وذلـك بـأن أمسك بـذراع واحـد مـنهم أو اثـنين. ووقعت يدي هذه المرة على طبيب السـفينة، فجذبـته نحو أقرب مجموعة من المسافرين المبتسمين وقدمته إليهـم، وقلـت لهم عـندئذ: "في الأسبوع الماضي قام د/ روس بإنقاذ عين أحد البحارين عـلى سفينة أخرى بعد نقله بصعوبة في منتصف الليل. د/ روس أنا واثق من أن هؤلاء القوم يحبون سماع هذه القصة".

وكـان لهـذا مفعول السحر. ومما أدهشني أنني رأيت د/ روس كأن الله قد أنعـم عـليه فجـأة بلسـان الملائكـة، فـتحولت كـلماته الإنجـليزية ذات المقطع الواحـد الـتي كـان يتلعثم خلال النطق بها إلى فصاحة وبلاغة عظيمتين وروى القصـة كاملـة لمجموعـة المسـافرين الـتي كـان يتزايد عددها للالتفاف حوله، فتركـت الجمـع الـذي أبهـج د/ روس لكـي أجـذب ضـابطاً آخر وأحضره إلى خشبة مسرح الجمهور المنتظر.

فأمسـكت بـذراع القـبطان ذي الشـارة العسـكرية المزركشـة عـلى الـذراع، واجتذبـته إلـي جمع آخر من المسافرين المبتسمين وقلت له: "كابتن كافييرو، لـماذا لا تـروي لهؤلاء القوم عن تلك الليلة الدرامية التي أنقذت فيها العامل في الأسبوع الماضي؟" فأطلق الله لسان كافييرو.

عدت ثانية إلى الحشد المجتمع لاصطحاب الضابط إلى الحشد التالي. وقد عـرفت الآن أنـني لدي فائز، فقلت له: "السيد سلفاجو، لماذا لا تروي لهؤلاء القوم كيـف أيقظـت القـبطان في منتصف الليل في الأسبوع الماضي، لينقذ ذلك البحار؟".

وعـندئذ كان الوقت قد حان لانتزاع طبيب السفينة من الجمع الأول والزج بـه في الجمـع الـتالي، وقـد تم الأمـر بنجاح أكبر في المرة التالية، حيث ألقى مـرته الـثانية بسـعادة عـلى الجمهـور الآخـر. وبيـنما كان يمزح معهم، عدت مسـرعاً إلى القـبطان؛ لكـي أجـره إلى الحشـد الـتالي لـيروي لهـم ثانيـة نفس القصـة، وشـعرت أنـني كمهرج السيرك الذي يجعل جميع الأطباق تدور على العصي في وقـت واحـد، وبمجرد أن يأخذ أحد الحوارات طريقه الذي رسمته لـه نحـو الـبداية، أسـارع إلى المتحدث الأول لكي أجعله ينعطف بسرعة نحو الجمهور الآخر.

كـانت حفـلات كوكـتيل القـبطان هـي فـترة الـبهجة والسرور بالنسبة لي بالمقارنـة مـع بقيـة الموسـم، لقـد أحب الضباط الثلاثة رواية نفس القصة التي تـروى بطولاتهـم لأنـاس جـدد في كـل حشد وتجمع، وكانت المشكلة الوحيدة أنـني لاحظـت أن القصـص في كـل مـرة كانت تزداد طولاً وشرحاً، وكان علي تعديل وقتي لجعلهم يكررون العرض للجمهور التالي.

مارس اللعبة مرة ثانية، يا سام

مـرة ثانيـة هـي الكـلمة الـتي يـترنم بهـا الجمهور تعبيراً عن تقديره وإعجابه عـندما يـريد سمـاع الأغنية للمرة الثانية من المطرب، أو مشاهدة الرقصة ثانية مـن الـراقص، أو سمـاع القصيدة مرة أخرى من الشاعر. أما بالنسبة لحالتي، فإنـه ليروقـني سمـاع القصـة مـرة أخـرى مـن قـبل الضباط. مرة ثانية هو اسم الأسـلوب الـذي يمكـنك استخدامه لكي تطلب إعادة رواية القصة من العميل، أو صاحب العمل، أو أحد المعارف ذوي الأهمية. وبينما يتحدث كل منكما إلى مجموعـة مـن الـناس، اتجه ببساطة نحوه وقل له: "جون، أراهن أن الجميع يـروقهم أن تـروي لهم وقت أن قمت باصطياد ثلاثين رطلاً من سمك القاروس" أو: "سـوزان، اروي لـلجميع تـلك القصـة الـتي قمـت بروايتها لي عن كيفية إنقـاذك لـلقطة الصـغيرة التي كادت أن تقع من فوق الشجرة". ولسوف تتردد

كلمة بالطبع حينذاك، ولكن عليك أن تصر! حيث إن رفيقك في الحوار يروقه هذا في الواقع، ولكنه يخفيه، فما ينطوي عليه طلبك هو قولك: "قصتك هذه كانت رائعة جداً، وأريد أن يسمعها أصدقائي" على أية حال، يُطلب ذلك ممن يحبون التجمعات.

الأسلوب ٣١:

مرة ثانية!

أعذب صوت يمكن للمؤدي أن يسمعه صادراً عن الجمهور المصفق هو (مرة ثانية! مرة ثانية! دعنا نسمعها ثانية! وأعذب صوت يمكن لشريكك في الحوار أن يسمعه منك هو عندما تتحدث إلى مجموعة من الناس فتطلب منه أمامهم: "ارو لهم عن الوقت الذي كنت......".

وعندما تكون في أحد الاجتماعات أو الحفلات مع شخص يهمك أمره كثيراً، فكر في بعض القصص التي رواها لك، واختر قصة مناسبة منها يمكن أن تسعد وتمتع الجميع ممن يستمعون، ثم سلط الضوء على هذا الشخص بأن تطلب منه إعادة العرض للمرة الثانية.

كلمة تحذير واحدة: تأكد من أن القصة التي تطلب من رفيقك روايتها تبرز أهمية أو بطولة الراوي، فما من أحد يرغب في رواية قصة خسر فيها بيعة من المبيعات، أو اصطدم خلالها بإحدى السيارات أو حطم أثناءها محلاً من المحلات وقضى الليلة في السجن. تأكد من أن القصة التي تريد سماعها للمرة الثانية قصة إيجابية، حيث يظهر فيها الراوي كناجح كبير، وليس كشخصية يسخر منها الجميع.

الأسلوب التالي يتناول مشاركة بعض القصص الإيجابية في حياتك.

الفصل ٢٢:

إبراز الإيجابيات

إخفاء الأخطاء الصغيرة الخرقاء

غالباً ما يعتقد الناس أنهم عندما يلتقون بشخص يروق لهم، ينبغي لهم أن يشاركوه سرهم، أو يبوحوا له بشيء من خصوصياتهم، أو يعترفوا بشيء رديء قد فعلوه، ليظهروا أنهم بشر وليسوا معصومين من الخطأ، وقد يفضي بك الإفصاح عن معاناتك في الصغر من بلل الفراش، أو صرير الأسنان أو مص الإصبع – أو معاناتك الحالية من مرض النقرس أو الغدة الدرقية – إلى استدرار عطف الناس وحبهم.

حسناً، أحياناً ما يكون الأمر كذلك، وأوضحت إحدى الدراسات أنه ما إن كان هناك من هو أعلى منك منزله، فإن إفصاح هذا الشخص عن نقطة ضعف لديه يوثق العلاقة ويقرب بينكما، فالثقوب التي كانت بأسفل حذاء آدلي ستيفينسون الذي كان أحد مرشحي الانتخابات الرئاسية قد أسعدت أمه، وكذلك اعتراف جورج بوش – الذي كان كالصدمة – بأن معدته لا تتحمل القنبيط.

إذا كنت واقفاً على أرض صلبة – كالنجم اللامع الذي يرغب في مصادقة أحد معجبيه – فلتذهب مباشرة وتحدث حلفاءك عن الوقت الذي كنت فيه عاطلاً ومفلساً، ولكن إذا لم تكن نجماً، فمن الأفضل أن تمارس اللعبة وتضمن سلامتك فيها، وأن تضمر ما لا تريد ذيعه؛ حتى يحين الوقت فيما بعد.

بعد مرور وقت على تأسيس العلاقة، اعلم أن إخبار صديقك الجديد بأنك سبق لك الزواج ثلاث مرات، أو أنك كنت سارقاً للمعروضات من أحد المتاجر عندما كنت مراهقاً، أو أنك قد تركت وظيفة ذات مستوى، قد لا يكون أمراً عظيماً، وقد يفسر هذا على أنه نقطة سوداء ما تلبث أن تتوارى في طيات حياة أخرى خالية من الأخطاء ومن الأعمال السيئة، وذاخرة بالعلاقات الوطيدة لا تشوبها الجرائم التي يُعاقب عليها، وتتسم بالنجاح المهني الباهر، ولكن في وقت مبكر جداً من بداية العلاقة، يكون رد الفعل الغريزي هو ما الذي يمكن أن يحدث أيضاً إذا ما شاركني أموري بهذه السرعة؟ ما الذي يخفيه بداخله؟ زواجاً متكرراً من زوجات سابقات، أم سجلاً حافلاً بالجرائم، أم جدراناً مطلية بإخطارات فصل عن العمل؟ إن رفيقك الجديد – لا يجد سبيلاً لإدراك ما إن كان اعترافك هذا كرم أخلاق منك أم مرجعه حسن نيتك.

الأسلوب ٣٢ :

إبراز الإيجابيات

عندما تلتقي بشخص ما للمرة الأولى، أغلق باب حجرتك الخاصة التى تختلى فيها بنفسك وأسرارك، واحتفظ بأسرارك وأخر البوم بها لوقت لاحق. يسعك أنت وصديقك الجديد أن تكشفا عن الحقائق المثيرة وتسخرا منها وتتمايلا طرباً حين سماعها فى وقت لاحق من العلاقة، ولكن يتوجب عليك الآن أن – كما تقول كلمات الأغنية القديمة – (تبرز الإيجابيات وتخفى السلبيات).

الفصل ٢٣

آخـــر الأنــبـاء ..... لا تـتـرك المـنـزل دون سماعها

أهم مساعد لك

لقد سمعت أناساً يندبون حظهم على شاكلة: "لا يمكنني الذهاب إلى الحفل، فليس لدي ما أرتديه" متى كانت آخر مرة سمعت فيها هذا القول؟.

عند ذهابك إلى أحد التجمعات – خاصة ولو كان هذا في إحدى الحفلات التي بها شخصيات عظيمة – تخطط تلقائياً لما سوف ترتديه وتتأكد من أن حذاءك لامع ويتناسب مع ملابسك، وبالطبع ليس من شك في أنك تتيقن من ارتداء، ربطة العنق المناسبة، أو أنك تضعين لون أحمر الشفاه الملائم، وتقومين بعقص شعرك، أو تقوم أنت بتجميع جميع كروت أو بطاقات العمل لأخذها معك، ثم تنصرف.

أوه! انتظر لحظة، ألم تنس أهم شيء؟ ماذا عن الحوار الصحيح الذي يبرز شخصيتك؟ أتذهب بالفعل إلى هذا الحفل وأنت تنوي قول أي شيء يخطر ببالك؟ إنك لم ترتد أول رداء انتزعته يدك من حاوية الملابس المظلمة،

لذلك فلا ينبغي أبداً أن تترك حوارك يعتمد على ما يخطر على بالك من كلام عند الالتقاء بمجموعة من الأشخاص ذوي الوجوه المبتسمة. سوف تتبع ما يخطر على بالك أو ما تمليه عليك فطرتك في الحوار، ولكن على الأقل كن مستعداً وجاهزاً في حالة ما إذا لم يكن هناك شيء يلهمك بالتحدث عنه.

أفضل طريقة تضمن لك أن تكون في قلب الأحداث ومنهمكاً في الحوار هو أن تستمع إلى نشرة الأخبار في الراديو أو التلفاز قبل أن تغادر المنزل. ماذا يحدث الآن في العالم - جميع حوادث الحرائق، والفيضانات، والكوارث الجوية، والحكومات التي تم الإطاحة بها، وكوارث سوق البورصة - وهذا كفيل بأن يدير حواراً عظيماً، بغض النظر عن الحشد الذي تقف بين أفراده.

لقد شعرت وأنا في حيرة من أمري بوجوب تناول الأسلوب التالي، وأنصح سيدات الأعمال باستخدامه، خاصة تلك العاملات أو المتوليات لأقدم الوظائف في العالم. أجريت ذات مرة مقابلة - عندما كنت أكتب مقالات لإحدى المجلات - مع واحدة من أذكى المديرات في مجالها، تُدْعَى سيدني بيديل باروس، سيدة زهرة النوار الشهيرة.

أخبرتني سيدني بأنها تتبع قانوناً منزلياً عندما تكون في العمل، حيث أصدرت الأوامر لجميع المتعهدات من النساء لديها في العمل بالمحافظة على سماع الأنباء يومياً، كي يتحدثن بطلاقة مع العملاء، ولم تكن هذه رغبة سيدني فحسب، فالتغذية الاسترجاعية التي أفادها بها موظفوها وضحت أن ٦٠ بالمائة من وقت الفتيات العاملات لديها كان يقضى في التحاور مع العملاء، و٤٠ بالمائة فقط من الوقت يقضى في إرضاء العملاء والإيفاء بحاجياتهم، وبذلك فقد أمرتهن بقراءة الصحف اليومية أو سماع الأنباء قبل مغادرة المنزل والذهاب إلى إحدى المقابلات، وأخبرتني سيدني أنها عندما وضعت هذا القانون، زاد حجم عملها بشكل هائل، وأتت التقارير من عملائها

التي تثني على الفتيات الرائعات اللاتي يعملن لديها. إن سيدة العمل البارعة، السيدة باروس، دائماً ما تكافح من أجل تحقيق آمال عملائها.

الأسلوب ٢٣:

آخر الأنباء .... لا تترك المنزل دون سماعها

آخر خطوة عليك أن تخطوها قبل مغادرة المنزل والذهاب إلى الحفل - حتى بعد أن تكون قد رأيت نفسك للمرة الأخيرة في المرآة واستحسنت مظهرك - هي أن تفتح الراديو لسماع نشرة الأخبار أو أن تتصفح الجريدة. أي شيء حدث اليوم يكون مادة خصبة لصنع الحوار. العلم بالأحداث الهامة في ذلك الحين يعتبر خطوة دفاعية تنأى بك عن التعرض للمواقف الحرجة والاضطرار إلى الاستفسار عما يتحدث عنه الآخرون، فذلك ليس مستحباً أن يكون على مرأى ومسمع من الجميع، لاسيما حين تحاط بمن يحاولون الاستهزاء بك.

هل أنت مستعد لإجراء حوارات عظيمة؟ إذن هيا ننطلق.

الجـزء الثالث :

كيف تتحدث كالأولاد والبنات الكبار

أهلاً بالغابة الإنسانية

عندما يجول اثنان من النمور أنحاء الغابة وهما ينتويان الهجوم على بعضهما البعض يحدق كل منهما في الآخر، ويتجمدان في مكانهما. ويفكران بشكل غريزي: "إذا ما تحولت حملقتنا إلى بعضنا البعض إلى هسهسة — أو خدش — أو هجوم بالمخالب — فمن سيفوز؟" من منا لديه مهارات أقوى تساعده على البقاء على قيد الحياة؟.

تختلف النمور في الحياة البرية قليلاً عمن يعيشون في المدن والذين يسكنون غابة مشتركة (أو غابة انفرادية أو غابة اجتماعية). يبدأ بنو آدم العملية بالنظر إلى بعضهم البعض وتجاذب أطراف الحديث، وفي عالم العمل، بينما يتبادلون الابتسامات ويقولون (كيف حالك؟) أو (أهلاً) أو (مرحباً) فإنهم، يماثلون النمور، حيث يبدءون بشكل غريزي وفوري، بتكوين رأيهم عن بعضهم البعض.

إنهم لا يقيسون طول مخالبهم أو مدى حدة أسنانهم، بل يحكمون على بعضهم البعض بسلاح أقوى بكثير يساعدهم في البقاء على قيد الحياة – كما قد عرفوه – وهو مهارات الاتصال بالآخرين لدى البعض الآخر. وبرغم أنهم قد لا يعرفون أسماء الدراسات المحددة التي أثبتت ذلك في البداية، إلا أنهم

يستشعرون هـذه الحقيقـة: إن ٨٥ بالمائـة من نجاح الشخص في الحياة يرجع سببه المباشر إلى مهارات الاتصال بالآخرين والتعامل معهم.

ربما لا يألفون المكتب الأمريكي للإحصاء الرسمي للسكان وتغطيته الأخيرة التي تـبين أن أصحاب العمـل يختارون موظفيهـم ذوي المهـارات والقـدرات الجيـدة في الاتصـال بالآخـرين، بالإضـافة إلى مسـتوى التعـليم، والخـبرة والتدريب، ولكنهم يعرفون أن مهـارات الاتصال بالآخـرين تـرفع الناس إلى القمـة، وبذلـك، وعـن طريق ملاحظـة بعضهم البعض بعناية خلال الحوارات العرضية غير الرسمية، يصبح تقريباً من الواضح بشكل مباشر لكل منهم أيهم المستأسد في غابة البشر.

لا يستغرق الناس وقتاً طويلاً في التعرف علـى الشخص (المهـم). فكـرة مبتذلة، ملاحظـة واحـدة غير حساسة، أو رد فعل مبالغ في القلق، ويمكن أن تدنى مرتبتك المهنية أو الشخصية، أو تفقد صداقة هامة أو علاقة عمل. حركة غبية واحدة قد تسقطك من فوق السلم المشترك أو السلم الاجتماعي.

ثق تماماً بأن الأساليب التي في هذا القسم سوف تساعدك على اتخاذ جميع الخطوات الصحيحة حتى لا يحدث ذلك، فالمهارات التالية للاتصال بالآخرين تعينك على ارتقاء أي سلم تختاره.

الفصل ٢٤ :

ماذا تعمل ـ لا !

" وماذا تعمل إذن ؟ همم ؟ "

لكـي يكونـوا رأيـاً عـن بعضـهم الـبعض، يكون أول سؤال قصير تطرحه القطط الصغيرة "وماذا تعمل؟" ثم يصمتون في هدوء وتذلل، ويهزون شواربهم ويحركون أنوفهـم، ممـا يـدل علـى نظـرة تخيم على وجوههم يقول لسان حالها "سوف أصدر حكماً صامتاً عليك بعد إجابتك عن هذا السؤال".

القطـط الكـبيرة لا تطرح أبداً هذا السؤال بشكل مباشر، "ماذا تعمل؟" "أوه إنهـم يكتشـفون ذلـك، حسـناً، ولكن بطريقة أكثر دقة وبراعة". وبعد طرحه، يصبح ظاهراً على الأولاد والبنات الكبار أنهم ذوو مبادئ، وأكثر روحانية. على أيـة حـال، فـإن صـمتهم يقول: "الرجل أو المرأة يختلف أو تختلف كثيراً عن وظيفته أو عن وظيفتها".

رفض طرح السؤال يوضح أيضاً حساسيتهم. إن التصغير من حجم الشركات أو إقامـتها بـالحجم المناسب أو انقلابها رأساً على عقب في هذه الأيام، يجعل هـذا السـؤال المحـرج يخـلق نوعـاً مـن القـلق والاضطراب، ويعتبر السؤال عن الوظيفـة شيئاً غير سار لهؤلاء الذين هم "أصحاب الالتزامات المالية". لدي عدة

أصدقاء ممن يدر عليهم عملهم أرباحاً لا بأس بها يكرهون أن يُطْرح عليهم هذا السؤال. "وماذا تعمل؟" "أحدهم يعمل جراحاً للتشريح، والآخر يعمل في مصلحة الضرائب".

أضف إلى ذلك أن هناك الملايين من السيدات الموهوبات والناجحات اللاتي قد اخترن أن يكرسن حياتهن للأمومة، وعندما يدفع بهذا السؤال القاسي إليهن، يشعرن بالذنب، حيث إن هذا السؤال الوقح يقلل من شأنهن وشأن التزامهن أمام عائلاتهن، وبغض النظر عن كيفية إجابتهن عليه، فإنهن يخشين من أن يسمع السائل مجرد الهمهمة بعبارة: "إنني ربة منزل فحسب".

هناك أيضاً سبب آخر وراء تجنب الأولاد والبنات الكبار لهذا السؤال "ماذا تعمل؟" فامتناعهم عن طرحه يقود المستمعين إلى الاعتقاد بأنهم يعتادون على التحليق عالياً في عالم الناجحين المتميزين.

منذ وقت قريب حضرت حفلاً رائعاً "وشككت في أنهم دعوني على أنني نموذج أو رمز لمن ينتمي إلى الطبقة العاملة" ولاحظت أنه ما من أحد يسأل غيره عن عمله، لأن هؤلاء الأشخاص ذوي الأناقة الجذابة والمنزلة الرفيعة لا يفعلون أي شيء. أوه، ربما يدير البعض أعمالهم من مجالسهم في قصورهم الفخمة، ولكنهم لا يعملون على الإطلاق من أجل لقمة العيش.

الفائدة الأخيرة لعدم طرح هذا السؤال "وماذا تعمل؟" هي أن ذلك يبعد الناس عن الشك في نواياك تجاههم، حيث إنهم يقتنعون بأنك تتمتع بصحبتهم من أجل طبيعتهم التي هم عليها، وليس لأجل أسباب بحتة تتعلق بالعمل.

الأسلوب ٣٤:

ماذا تعمل ـ لا!

إن ما يدل تأكيداً على أنك شخص مهم هو ألا تطرح سؤال "وماذا تعمل؟" أنت تقرر ذلك بالطبع ولكن ليس باستخدام هذه الكلمات الأربع البذيئة التي تظهرك على أنك واحد من هؤلاء: (١) عامل وقح؛ (٢) متسلق اجتماعي؛ (٣) زوجة تستغل جمالها لانتزاع الأموال والهدايا من الرجال أو زوج صائد للزوجات؛ أو (٤) شخص لم يسبق له السير في أحد طرق ذوي الأناقة الجذابة والمنزلة الرفيعة.

الطريقة الصحيحة للاكتشاف

كيف يتسنى لك اكتشاف أن أحدهم يعمل لكسب لقمة العيش؟ أعتقد أنه لا ينبغي لك أبداً أن تسأل عن ذلك. ستقوم ببساطة بالتدرب على الكلمات الأربع التالية. جميعها معاً الآن "كيف... تقضي... معظم... وقتك...؟".

"كيف تقضي معظم وقتك؟" هي الطريقة الرائعة التي يخرج بها العامل في المشرحة، أو الجامع للضرائب، أو الموظف المفصول عن العمل من المأزق.

إنه الأسلوب الذي يعزز اختيار الأم الناجحة، وهي الطريقة التي تؤكد بها على الروحانية التي ترى من خلالها الجمال الداخلي لأي فرد، وسبيل تصرح من خلالها لمن لا يعمل من المرفهين أنك أيضاً تقطن أحد شوارع الوجهاء.

والآن، لنفترض أنك قد تعرفت على أحدهم ممن يحبون التحدث عن عمله، فإن طرح هذا السؤال: "كيف تقضي معظم وقتك؟" يفتح الباب أيضاً أمام من يحب عمله والتحدث عنه لكي يقول: "إنني أقضي معظم وقتي في العمل". وهذا بالطبع بمثابة دعوة موجهة إليك لجعلهم يخوضون في التفاصيل. "وعندئذ فسوف يمسكون بأذنك لمواصلة الحديث دائماً". وبذلك يمنح سؤالك

ذو الكلمات الجديدة الحق لهؤلاء الذين هم ما بين "أصحاب وقت الفراغ" و"مدمني العمل" لاختيار رغبتهم في إخبارك عن عملهم أو لا، وأخيراً، فإن طرح سؤال "كيف تقضي معظم وقتك؟" بدلاً من وماذا تعمل؟ يمنحك مكانة القطط الكبيرة.

الفصل ٢٥ :

سيرة ذاتية موجزة

كيف تقدم سيرتك الذاتية شفهياً بصورة اجتماعية

والآن، بعد قولنا بأن ٩٩ بالمائة ممن يقابلونك سوف يسألونك عن طبيعة عملك، فإن أكثرهم نجاحاً يدركون تماماً أنهم سيتعرضون دائماً لهذا السؤال، ومن ثم يكونون على استعداد تام للرد عليه.

ذهب كثير من الناس إلى إعداد سيرة ذاتية عن ذواتهم أثناء بحثهم عن وظيفة، ويقومون بكتابتها على الآلة الكاتبة، ثم يسرعون جاهدين إلى الآلة الطابعة، لكي يطبعوا منها أكواماً نظيفة، ومرتبة، وأنيقة لإرسالها إلى جميع أصحاب العمل ذوي الشأن، ويكون مدون بها ما اعتلوه من مناصب سابقاً، وتاريخ التعيين، وشهادتهم الدراسية، ثم في النهاية، قد يكتبون بعجلة ودون عناية: "حسناً، هذا أنا، فلتقبلني أو ترفضني" وتلك السير التي على هذه الشاكلة لا يلقي لها أصحاب العمل بالاً، لأنهم لا يجدون بها نقاطاً محددة على نحو كاف ترتبط بشكل مباشر بما تبحث عنه شركاتهم وتحتاج إليه.

وبالرغم من ذلك، فإن الأولاد والبنات الكبار يفعلون خلاف ما ذكرنا، حيث يحتفظون بداخل أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم بخبراتهم في العمل،

فعندما يتقدمون لطلب وظيفة، يذكرون المعلومات والبيانات المناسبة ويطبعونها، بحيث تبدو وكأنها صادرة للتو من الآلة الطابعة.

كان صديقي روبرتو لا يجد عملاً في العام الماضي. فتقدم إلى طلب وظيفتين، وكانت إحداهما مدير مبيعات لشركة آيس كريم، وكانت الأخرى رئيساً للمشروعات الاستراتيجية لسلسلة شركات الوجبات السريعة. فأجرى بحثاً مطولاً، ووجد أن شركة الآيس كريم تواجه صعوبات كبيرة في المبيعات، وأن سلسلة شركات الوجبات السريعة لديها طموحات عالمية طويلة الأجل. هل أرسل روبرتو نفس السيرة الذاتية لكليهما؟ بالطبع لا، فسيرته الذاتية لم تحرف أو تخالف حقيقة تجاربه وثقافته. إلا أنه أبرز خبرته في سيرته المرسلة إلى شركة الآيس كريم عن طريق ذكر أنه كان مديراً لشركة صغيرة، وأنه قام بمضاعفة مبيعاتها في ثلاث سنوات. أما بالنسبة إلى سلسلة شركات الطعام، فقد أبرز خبرته كشخص عمل في أوروبا، وحصل معلومات كثيرة عن الأسواق الأجنبية.

كلتا الشركتين قبلت روبرتو، والآن يمكنه أن يثير إحداهما على الأخرى لصلحته الشخصية؛ وقد ذهب إلى كلتيهما، شارحاً كيف أنه يود العمل لديهما، ولكن كانت إحداهما تقدم راتباً أعلى أو ترقيات أسرع، وبدأت الشركتان في المزايدة ضد بعضهما البعض بغية الحصول على روبرتو. فاختار في النهاية سلسلة شركات الوجبات السريعة التي ضاعفت تقريباً الراتب الذي عرضته عليه في البداية.

لو أنك ترغب في الحصول على الأفضل دائماً، فعليك بتعزيز ملخصك الشفهي الذي يتناول خبراتك ومهاراتك بمنتهى الدقة والعناية، تماماً كما تكتب سيرتك الذاتية. وبدلاً من الرد بإجابة واحدة على السؤال المطروح دائماً "ماذا تعمل؟" قم بإعداد عشرات من الإجابات المتنوعة والمختلفة، على أن تأخذ بعين الاعتبار من يكون السائل، ولكي تكون حريصاً للغاية، قم في كل

مرة يسألك فيها أحدهم عن وظيفتك بالرد بإجابة مدروسة، ومحسوبة، وموجزة.

قبل أن تقدم إجابتك، فكر في الاهتمامات التي قد يعتني بها السائل ويأمل في أن يشملها عملك وألاّ تكون غافلاً عنها.

بيان كيفية الاستفادة من حياتك العملية

كثيراً ما يتحدث رجال المبيعات باستفاضة عن "العبارة المفيدة". فهم يعلمون – عندما يتحدثون مع عميل مهم – أن بوسعهم بدء الحوار بعبارة "مفيدة أو بها استفادة" فعندما يجري زميلي بريان عدة مكالمات فاترة، فإنه بدلاً من أن يقول: "أهلاً، اسمي برايان تريس. إنني مدرب في مجال المبيعات" يقول: "أهلاً، اسمي برايان تريسي من معهد التنمية التنفيذية. هل تهتم بطريقة مجربة يسعك خلالها زيادة مبيعاتك من ٢٠ إلى ٣٠ بالمائة خلال الاثنى عشر شهراً القادمة؟" هذه هي عبارته المفيدة. حيث يبرز الفوائد المحددة لما لديه وما يستطيع تقديمه للعميل.

إن مصففة الشعر التي أذهب إليها والتي اكتشفتها وتدعى "جلوريا"، تمنح كل شخص تقابله عبارة رائعة مفيدة. وهذا هو السبب وراء امتلاكها للكثير جداً من العميلات في الواقع، كانت هذه هي الطريقة التي جعلتني بها إحدى عميلاتها. عندما التقيت بجلوريا في أحد الاجتماعات، أخبرتني أنها مصففة شعر متخصصة في صنع قصات شعر مرنة لسيدات الأعمال، وذكرت لي أنها تمتلك الكثير من العميلات اللاتي تخترن قصات شعر مهذبة تلائم طبيعة عملهن، والتي يمكن لهن تغييرها أثناء المناسبات الاجتماعية. فقلت لنفسي: "أوه، هذا يلائمني تماماً" وأنا أشير إلى جزء من شعر رأسي المتدلي والذي يأخذ شكل (ذيل الحصان) فطلبت منها الكارت وأصبحت إحدى عميلاتها.

وبعد مرور عدة أشهر، حدث وأن رأيت جلوريا في إحدى المناسبات، وسمعتها وهي تتحدث مع سيدة تعتلي منصباً رفيعاً ذات شعر أبيض في المقصف "البوفيه"، وكانت جلوريا تقول: "نحن لدينا مجموعة رائعة من الغسول الأزرق (سائل يلون الشعر)" والآن كان هذا آخر ما وصلني من أخبار في هذا الشأن! فلم أتذكر أنني رأيت رأساً يعتريه الشيب في محل تصفيف الشعر الخاص بها.

وبينما كنت أغادر الحفل، كانت جلوريا في الخارج تتحدث في الحديقة بكل حيوية ونشاط مع بنات صاحب الحفل المراهقات: "أوه نعم، مثلنا نحن حيث نتخصص في أحدث تصميمات وقصات الشعر الممتازة" حسناً ما فعلت يا جلوريا!

فلتسلك مسلك جلوريا، ألق نظرة سريعة على إجابتك قبل أن تبادر بها حين ردك على السؤال الحتمي (ماذا تعمل؟) وعندما يطرح عليك أحدهم هذا السؤال، فلا ترد بكلمة واحدة، ولتكن إجابتك متنوعة، فإذا كان العمل هو ما تفكر فيه عندئذ، فاسأل نفسك: "كيف يمكن لخبرتي المهنية أن تفيد حياة هذا الشخص؟" على سبيل المثال، إليك بعض الأوصاف التي قد يصف بها كثير من الناس مهنهم في بيان الضرائب:

- سمسار عقارات.
- مخطط مالي.
- معلم للفنون الحربية.
- جراح تجميل.
- حلاق.

ينبغي لكل صاحب مهنة من المهن التي ذكرناها بعاليه أن يبرز فائدة وظيفته لبني البشر أجمعين "كل وظيفة لها فوائدها وإلا فلم تتقاضى أجراً عنها؟" وأنصح أصحاب المهن السابقة بالآتي:

لا تقل: "سمسار عقارات" ولكن قل: "إنني أساعد الناس في الانتقال إلى منطقتنا لإيجاد المنزل المناسب".

لا تقل: "مخططاً مالياً" ولكن قل: "إنني أساعد الناس على التخطيط لمستقبلهم المالي".

لا تقل: "معلماً للفنون القتالية" ولكن قل: "إنني أساعد الناس على الدفاع عن أنفسهم من خلال تعليمهم أساليب القتال".

لا تقل: "جراح تجميل" ولكن قل: "إنني أعيد تجميل وجوه الناس بعد الحوادث التي شوهتها". أو إذا كنت تتحدث إلى سيدة ذات سن معينة" كما يقول الفرنسيون بلباقتهم المعهودة، قل لها: "إنني أساعد الناس؛ لكي يبدوا شباباً وأوحي لهم بهذا الشعور من خلال عمليات التجميل".

لا تقل: "مصفف شعر" ولكن قل: "إنني أساعد المرأة على إيجاد قصة الشعر المناسبة لوجهها". "سيرى على الدرب ياجلوريا".

إن وضع العبارة المفيدة في سيرتك الشفهية الموجزة يجعل الحياة تدب في وظيفتك ويمنحها صدى قوياً، وحتى إذا لم يستطع صاحب العمل الاستفادة من خدماتك. ففي المرة القادمة التي سيلتقي فيها بأحدهم الذي ينتقل إلى المنطقة أو يريد أن يخطط لمستقبله المالي، أو يفكر في الدفاع عن نفسه، أو يفكر في إجراء عملية تجميل، أو يحتاج إلى قصة شعر جديدة، فمن ذا الذي سوف يخطر له على بال؟ بالطبع لن يكون هؤلاء الذين يصفون وظائفهم على نحو روتيني ممل، ولكنه سيتذكر أولئك البارعين الذين يرسمون صورة لكيفية مساعدة الآخرين على قضاء احتياجاتهم.

سيرة ذاتية موجزة لحياتك الشخصية

إن سيرتك الذاتية الموجزة تصلح للاستخدام في غير مواقف العمل أيضاً. ولأن الصديق الجديد سوف يسألك دائماً عن نفسك، فلتعد له الإجابات المعتادة

بالفعل، فعندما تلتقي بأحد الأصدقاء أو المقربين الجدد، فلتجعل حياتك تبتعث لديه شعوراً بأنك الشخص الممتع أو النافع.

عندما كنت فتاة صغيرة، كنت أحتفظ بروايات في عقلي عن حياتي "ليل، تنظر محدقة إلى المطر الغزير المنهمر، وقد وصلت بشجاعة إلى النافذة خلال العاصفة الثلجية لكي تغلق النافذة المفتوحة على مصرعيها لحماية العائلة من الإعصار بالخارج، ياله من عمل كبير. سألتني أمي أن أغلق النافذة عندما بدأ الجو يمطر. وبينما كنت أسير في اتجاه النافذة المفتوحة، تخيلت نفسي المنقذة الشجاعة للعائلة". لا يلزمك أن تبدو شخصاً مثيراً في طويتك أو مبالغاً في تصوير نفسك قبالة عينيك، ولكن على الأقل امنح حياتك دفعة، لكي تبدو مهمة وشائقة، ومعقدة.

الأسلوب ٣٥ :

سيرة ذاتية موجزة

تماماً مثلما يفعل المدراء الكبار أثناء بحثهم عن وظيفة عندما يقومون بكتابة ملخصات كل منها يختلف عن الآخر لتقديمه إلى أكثر من شركة، دع الآخرين يعرفون كل كبيرة وصغيرة عن حياتك المهنية كما لو كانت قصة ترويها لكل مستمع، وقبل الإجابة عن السؤال "ماذا تعمل؟" اسأل نفسك: "ما الفائدة التى قد تعود على هذا الشخص من إجابتى له؟ هل يمكن أن يساعدنى على إيجاد عمل لى؟ هل يمكن أن يشتري منى؟ أن يؤجر منى؟ أن يتزوج أختى؟ أن يصبح زميلى؟".

احمل معك سيرتك الذاتية إلى أى مكان تذهب إليه، والتى بداخلها قصص عن حياتك تنفعك عندما تستخدم جعبتك المليئة بخدع الاتصال بالآخرين.

الفصل ٢٦ :

قاموسك الشخصي

طريق سهل لانتقاء الألفاظ

هل سبق لك أن سمعت شخصاً ما يحاول أن يقول كلمة كبيرة جداً على لسانه، وتدرك من خلال البسمة المرتسمة على وجه المتحدث والبريق المشع من عينيه عند انزلاق الكلمة من لسانه أنه كان فخوراً بها بالفعل؟ "ولكي يزيد الأمور سوءاً، فقد يستخدمها في غير موضعها، وبشكل غير لائق، وربما يكون قد نطقها بشكل غير صحيح. يا إلهي".

يظن العالم أن ذوي المفردات الغنية أكثر إبداعاً وذكاء، فضلاً عن أنهم يعينون ويترقون بشكل أسرع، ويستمع الناس إليهم أكثر من غيرهم، إذن فكبار الناجحين يستخدمون كلمات غنية كاملة، ولكنها لا تبدو أبداً غير لائقة، حيث إن العبارات تنزلق من ألسنتهم؛ لكي تصقل حواراتهم. عندما تتناسب الكلمات، فكما يختارون ربطة عنقهم - أو "الجونلة" اللاتي يرتدينها - يختار كبار اللاعبين في الحياة الكلمات؛ لكي تتناسب مع شخصياتهم وما يتناولونه.

إليك الأخبار السارة: إن الفرق بين مفردات محترمة وأخرى وضيعة لا يزيد عن حوالي خمسين كلمة! إنك لا تحتاج الكثير لكي تبدو مثل الناجح

الكبير، فقليل من عشرات الكلمات الرائعة سوف يعطي الجميع انطباعاً عن أنك ذو عقل مبدع ومبتكر.

إن اكتساب هذه المفردات الرائعة سهل للغاية، فلست في حاجة إلى أن تحدق في كتب المفردات أو تستمع إلى شرائط لمتحدثين يملأهم الغرور يتحدثون باللهجة البريطانية المستحيلة. لا يلزمك الإلمام ولو بما سمعته جدتك. لن تلقي بالاً لهذا.

كل ما عليك فعله أن تفكر في الكلمات المستهلكة المنهكة التي تستخدمها كل يوم - كلمات مثل ذكي، لطيف، جميل أو جيد - ولتنتزع قاموساً أو كتاباً للمرادفات من الكتب الموجودة على رف المكتبة. ابحث عن معاني تلك الكلمات الشائعة التي سئمت سماع نفسك وأنت تنطقها وتتفوه بها كل يوم. افحص القائمة الطويلة للبدائل الخاصة بك.

على سبيل المثال، إذا بحثت عن كلمة ذكي، فسوف تجد عشرات المرادفات. هناك كلمات كثيرة غنية مثل: حاذق، وداهية، وبارع، وواسع الحيلة، وكلمات كثيرة أخرى. اقرأ القائمة بأكملها وقل كل كلمة بصوت عال. أي منها تناسب شخصيتك؟ أي منها يبدو صحيحاً بالنسبة إليك؟ جرب كل كلمة منها مثلما تجرب الملابس لترى أي منها تشعرك بالراحة. اختر كلمات قليلة مفضلة لديك، وتدرب على قولها بصوت عال؛ حتى تصبح خامة طبيعية لمفرداتك. وفي المرة القادمة التي تريد فيها أن تمدح شخصاً ما لكونه ذكياً، لنفترض أنك سوف تقول له:

"أوه، كانت تلك مهارة كبيرة منك".

"يالك من شخص واسع الحيلة".

"كان ذلك إبداعاً وحذقاً منك".

أو ربما تقول: "يالك من داهية".

والآن، للرجال فقط

أيها السادة، إننا نحن النساء نقضي كثيراً من الوقت أمام المرآة "كما لو كنتم لا تعلمون". عندما كنت في الجامعة، اعتدت أن أقضي خمس عشرة دقيقة، لإعداد نفسي للقاء ما. وكل عام منذ ذلك الوقت وأنا أزيد من هذه المدة أمام المرآة، والآن أقضي ساعة ونصف في ارتداء ملابس وإعداد نفسي لقضاء ليلة بالخارج.

أيها السادة، عندما تنزل زوجاتكم من فوق الدرج وهن في غاية الأناقة لقضاء أمسية بالخارج، أو إذا مر أحدكم على إحداهن لاصطحابها إلى إحدى المناسبات أو لتناول العشاء، ماذا تقول؟ إذا لم تعلق بكلمات سوى: "حسناً هل أنت مستعدة للذهاب؟" فما الذي قد تشعر به هذه السيدة تبعاً لهذا؟.

لدي صديق يدعى جاري، وهو رجل لطيف يصطحبني ما بين الفينة والفينة إلى العشاء. التقيت به منذ اثني عشر عاماً، ولن أنسى المرة الأولى التي جاء فيها لاصطحابي معه لقضاء أمسية بالخارج. قال لي: "ليل، إنك تبدين رائعة" فأعجبت جداً برد فعله!.

لقد رأيت جاري منذ شهر أو أقل، وهو يقف على بابي ثانية ليقول: "ليل، إنك تبدين رائعة" نفس تلك الكلمات التي قالها لي أول مرة، ولكنني لا أزال أقدرها.

لقد مر الآن حوالي اثني عشر عاماً منذ أن كنا أنا وهذا الرجل صديقين، وأراه مرة كل شهرين تقريباً؛ وفي كل مرة لعينة يعلق بنفس الكلمات "ليل، إنك تبدين رائعة" أعتقد أنه لو رآني في إحدى الليالي وأنا في أسوأ حالاتي، أقسم أنه سوف يقول: "ليل، إنك تبدين رائعة".

خلال ندواتي التي أساعد فيها الرجال لتجنب خطأ جاري، أطلب من كل رجل أن يفكر في مرادف لكلمة جميل أو عظيم، ثم أحضر سيدة وعدة رجال، وأطلب من كل منهم أن يتظاهر بأنه زوجها، وأجعلها تنزل من فوق الدرج

كأنها مستعدة للذهاب لتناول العشاء بالخارج، وأطلب من كل منهم أن يمسك بيدها ويثني عليها.

قال أحدهم: "دارلا، إنك تبدين أنيقة".

فتنهدت كل امرأة في الغرفة قائلة "أووه!".

وقال آخر "دارلا" وهو يمسك بيدها: "إنك تبدين فاتنة".

فتخدرت كل امرأة في الغرفة قائلة "أوووه!".

وقال ثالث "دارلا" ويضع يديها بين يديه: "إنك تبدين ساحرة".

والآن كل امرأة في الغرفة قد شعرت بأنها تترنح وقلن جميعاً: "أووووه!".

انتبهوا أيها الرجال! فالكلمات تؤثر فينا نحن النساء.

المزيد من الاقتراحات للجنسين

افترض أنك قد كنت في حفل ما وكان ذلك الحفل رائعاً، فلا تخبر مضيفي الحفل بأنه كان رائعاً. الجميع يقول ذلك. أخبرهم بأنه كان ممتازاً، أو فخماً، أو غير عادي. احتضن المضيفين وأخبرهم بأنك قضيت وقتاً جميلاً، أو استثنائياً، أو بهياً.

في المرة القليلة القادمة عندما ترغب في قول كلمة مثل عظيم، فربما لا تنزلق بسهولة من لسانك، إلا أنك لا تجد مشكلة في استخدام كلمة رائع. همم. عظيم ليس بها مقاطع أكثر من كلمة رائع وليست أصعب في النطق. إن المفردات كلها تتعلق بكونها مألوفة. استخدم الكلمات الجديدة المفضلة لديك عدة مرات، تماماً كما تتغلب على قسوة الحذاء الجديد، فسوف تشعر بارتياح كبير عند ارتدائك لكلماتك الجديدة العظيمة.

الأسلوب ٣٦:

قاموسك الشخصي

ابحث في قاموسك عن بعض الكلمات الشائعة التي تستخدمها كل يوم، وعندئذ، مثلما تضع قدمك في حذاء جديد، ضع على لسانك القليل من الكلمات الجديدة؛ لترى إلى أي مدى تتوافق معك، وإذا أحببتها، ابدأ في إجراء التبديلات الدائمة.

تذكر أن خمس عشرة كلمة فقط تشكل الفارق بين مفردات مبدعة غنية وبين مفردات عادية متوسطة. بدل كلمة في اليوم من الكلمات المألوفة مدة شهرين وسوف تصل إلى بليغ الأساليب.

الفصل ٢٧ :

اقتل الكلمة التي تتسرع في نطقها "وأنا أيضاً !"

دعهم يكتشفون تشابهك معهم

تتشاجر النمور مع النمور، وتترصد الأسود للأسود، كما تتدافع القطط الصغيرة في الأزقة مع مثيلاتها.

التشابه يسبب الانجذاب، ولكن في الغابة الإنسانية، تعرف القطط الكبيرة سراً، فعندما تؤخر البوح بتشابهك معهم، أو تدعهم يكتشفون ذلك التشابه، فإن هذا يخلف أثراً عظيماً.

عندما يذكر أحدهم اهتماماً أو تجربة مشتركة بينكما، فبدلاً من أن تتسرع وتقول لاهثاً: "هي، وأنا أيضاً، أنا أيضاً أفعل ذلك" أو "إنني أدرك هذا" دع شريكك في الحوار يستمتع بالتحدث عما يريد. دعها تستمر في الحديث عن الملهى الليلي قبل أن تخبرها بأنك عضو فيه. اتركه يستمر في تحليل ضربة جولف "أرنولد بالمر" قبل أن تبدأ في مقارنتها بضربات جولف هؤلاء العظام مثل: جريج، أو جاك، أو تايجر، أو آرني. دعها تخبرك عن عدد المرات

التي فازت فيها في مباريات التنس قبل أن تذكر مراتبك أو البطولات التي حققتها في هذه اللعبة.

منذ عدة سنوات كنت أروي لزميل جديد عن مدى حبي للتزحلق على الجليد، فاستمع إلي باهتمام بينما كنت أخوض في محاضرة مصورة عن رحلتي للأماكن التي أحببت التزحلق فيها، وتحدثت بحماسة بالغة عن المنتجعات المختلفة، وحللت الظروف المتباينة، وناقشت معه الصناعي من الثلوج والطبيعي منها، ولم أكد أصل إلى نهاية الحوار حتى شعرت برغبة في سؤال رفيقي الجديد إذا ما كان يحب التزحلق. فأجاب قائلاً: "نعم، إنني أمتلك شقة في آسبن".

ياله من ذكي هادئ تماماً! لو أنه قاطع حديثي وأخبرني عن شقته في موقع التزحلق على الجليد بعدما حدثته عن مدى حبي للتزحلق مباشرة، لكنت تأثرت بحديثه وسكت عن الكلام، ولكنه بمنتهى الاعتدال، انتظر حتى نهاية حديثي، ثم باح بسره بأنه متزحلق ماهر، مما جعل كلامه وشقته الموجودة في المنتجع الجليدي في آسبن شيئين لا يمكن نسيانهما.

ها هو الأسلوب الذي أطلق عليه "قتل الكلمة التي تتسرع في نطقها: وأنا أيضاً" عندما يذكر الناس نشاطاً أو هواية تشاركهم حبها، دعهم يستمتعون بمناقشة ما يستهويهم، وفي الوقت المناسب أخبرهم بأنك تشاركهم حب هذا الشيء أو هذا النشاط.

أوه، لابد وأنني قد جعلتك تشعر بالملل

لقد انتظرت مدة أسابيع فرصة لأن أجرب ذلك، وأخيراً حانت اللحظة المناسبة التي فرضت نفسها في أحد التجمعات، وبدأت صديقة جديدة تروي لي عن رحلة قامت بها حديثاً إلى واشنطن (ولم يكن لديها أدنى فكرة عن أن واشنطن هي المدينة التي نشأت فيها). فأخبرتني عن مبنى الكونجرس

الأمريكي هناك، ومعالم واشنطن، ومركز كنيدي، وكيف ركبت هي وزوجها الدراجات في حديقة روك كريك. "لقد ظللت صامتة حتى أجرب أسلوبي الجديد، وكنت أستمتع بصدق بسماعها وسماع تلك الملاحظات المألوفة من وجهة نظر الزائر".

وسألتها أين كانت تمكث؟ وأين كانت تتناول العشاء؟ وعما إذا كانت قد زارت إحدى ضواحي فيرجينيا وميريلاند الجميلة، وفي لحظة ما، لاحظت اهتمامي بسماع أخبار رحلتها فسألت: "إنك تبدين كما لو أنك تعرفين الكثير عن واشنطن".

فأجبتها: "نعم، إنها مدينتي التي نشأت فيها، ولكن لم أعد إلى هناك منذ زمن طويل".

فصرخت قائلة: "مدينتك التي نشأت فيها. يا إلهي، لماذا لم تخبريني؟ لابد وأنني قد أشعرتك بالملل".

فأجبتها بأمانة: "أوه، لا على الإطلاق" إنني كنت أستمتع بسماع رحلتك كثيراً، لقد خفت أن تتوقفي عن الحديث إذا ما أخبرتك بهذا" فابتسمت ابتسامة عريضة وقالت بصوت واضح: "أوه، دعيني أشعر بأني قد اكتسبت صديقة جديدة".

عندما يبدأ شخص ما في إخبارك عن نشاط مارسه، أو رحلة قام بها، أو نادٍ يشترك فيه، أو اهتمام أو أي شيء تشاركه فيه، أمسك عليك لسانك. دع المتحدث يستمتع بحديثه. استرخ واستمتع به أنت أيضاً، وأنت تعلم سراً كيف سيشعر شريكك في الحوار بالعادة البالغة عندما تبوح له بأنك تشاركه نفس التجربة، وعندئذٍ، عندما تحين اللحظة المناسبة، لك أن تبوح بوجه الشبه بينكما، وكن واثقاً بأنك تذكر مدى استمتاعك بسماعك لاهتمامه أو لنشاطه المشترك بينكما.

الأسلوب ٣٧:

اقتل الكلمة التي تتسرع في نطقها "وأنا أيضاً!"

عندما تتشارك مع أحدهم في شيء ما، اعلم أنه كلما انتظرت فترة أطول لكي تبوح به، تأثر هذا الشخص، حيث تظهر كالقطة الكبيرة الواثقة بنفسها، وليس كالقطة الوحيدة الصغيرة الشاردة التي تنتظر أي علاقة سريعة مع أحد الغرباء.

ملحوظة: لا تنتظر طويلاً حتى تبوح باهتماماتك المشتركة، وإلا سوف تبدو كأنك شخص مخادع.

الفصل ٢٨ :

الاتصال بالآخرين باستخدام كلمة أنت

كن مستهلاً للكلام بكلمة أنت

الجنس! الآن قد لفت انتباهك... اعتاد الممثلون الكوميديون المغمورون استخدام هذه الحيلة منذ زمن بعيد لجذب الانتباه، ومع ذلك فإن كبار الناجحين يدركون أن هناك كلمة أخرى تتكون من ثلاثة حروف أكثر فعالية من كلمة الجنس في لفت انتباه الناس، وهذه الكلمة هي "أنت".

لماذا تعتبر كلمة أنت كلمة قوية بهذا الشكل؟ لأنه عندما كنا أطفالاً صغاراً، كنا نعتقد أننا مركز هذا العالم. لا شيء يهم مثل: أنا، ونفسي، وذاتي، وبقية الأشكال المُظللة تدور حولنا (التي تعلمنا فيما بعد أنها تمثل الآخرين) والذين لم يولدوا إلا لخدمتنا، وعندما كنا هؤلاء الأطفال الأنانيين، كانت عقولنا الصغيرة تترجم كل حركة وكل كلمة إلى هذا السؤال: "كيف يمكن لذلك أن يؤثر فيّ؟".

يدرك كبار الناجحين أننا لم نتغير كثيراً؛ حيث يخفي البالغون الكبار أنانيتهم تحت قناع التحضر والأدب، إلا أن العقل البشري لا يزال يترجم كل شيء - بشكل مباشر، وغريزي، وقوي - إلى هذا السؤال "كيف يمكن لذلك أن يؤثر فيّ؟".

على سبيل المثال، أيها السادة، تريدون أن تسألوا زميلة لكم - لنفترض أن اسمها جيل - عما إن كانت تريد الذهاب مع أحدكم لتناول العشاء، فيقول أحدكم: "هناك مطعم هندي جديد ورائع بالفعل في المدينة. هلا تذهبين معي إلى هناك لتناول العشاء الليلة؟".

قبل الإجابة عن السؤال، تفكر جيل بينها وبين نفسها ماذا يعني بكلمة "رائع" هل يعني الطعام أم الجو العام أم كليهما؟ ويستمر استغراقها في التفكير "المطبخ الهندي، لست على ثقة بهذا، لقد وصفه بأنه رائع، لكن هل سيروقني هذا المطعم؟" وأثناء تفكيرها في هذا يؤرجحها التردد، وقد تتبرم من ترددها هذا، ومن ثم ينزوي شعورك بالسعادة لطلب العشاء معها رويداً رويداً.

افترض أنك بدلاً مما ذكرته سابقاً قلت لها: "جيل، سيروقك بالفعل هذا المطعم الهندي الجديد، هلا تذهبين معي لتناول العشاء الليلة؟" فإنك بهذا تكون قد أجبت دون عمد عن الأسئلة التي ستدور في عقل جيل وستكون أكثر تكيفاً لقبول دعوتك بمنتهى السرعة.

مبدأ المتعة والألم ليس إلا قوة دافعة في حياتنا. يخبرنا علماء النفس أن كل إنسان ينجذب بشكل تلقائي نحو كل ما هو ممتع، وينأى بنفسه بعيداً عن كل ما هو مؤلم، وبالنسبة إلى كثير من الناس يعتبر التفكير شيئاً مؤلماً.

إذن فإن كبار الناجحين عندما يأملون في السيطرة، والإيحاء، وحب الجميع لهم، أو البيع للآخرين، أو اصطحابهم معهم لتناول العشاء، يقومون هم بعملية التفكير بدلاً منهم، فهم يترجمون كل شيء وفق رغبات الشخص الآخر، ذلك بأن يبدءون معظم الجمل بقدر استطاعتهم بالكلمة القوية ذات الثلاثة أحرف، وهي أنت. ولذلك أطلق على هذا الأسلوب *الاتصال بالآخرين*.

اتصل بالآخرين باستخدام كلمة أنت، عندما تريد من أحدهم صنيعاً

وضع كلمة أنت في مقدمة الكلام يفضي إلى أن تكون الاستجابة له أفضل كثيراً، خاصة عندما تطلب صنيعاً من أحدهم، فذلك يضغط على زر الكبرياء لدى الشخص الذي تطلب منه قضاء حاجة لك. لنفترض أنك تريد أخذ إجازة بنهاية أسبوع طويل، وتقرر أن تطلب من رئيسك الحصول عليها يوم الجمعة، فأي طلب في اعتقادك سوف يكون له رد فعل أقوى وأكثر إيجابية؟ "هل يمكنني أن آخذ يوم الجمعة كإجازة، سيدي الرئيس؟" أم هذا الطلب: "سيدي الرئيس، هل تستطيع أنت العمل بدوني يوم الجمعة؟".

في الطلب الأول، كان ينبغي للرئيس أن يترجم "هل يمكنني أن آخذ يوم الجمعة كإجازة؟" إلى "هل أستطيع أنا العمل يوم الجمعة بدون هذا الموظف؟" هذا سوف يستغرق المزيد من العملية التفكيرية. "وأنت تعلم كيف يكره بعض الرؤساء التفكير".

ومع ذلك، في الطلب الثاني "سيدي الرئيس، هل تستطيع أنت العمل بدوني يوم الجمعة؟" تكون أنت قد قمت بالتفكير بدلاً منه، حيث إن كلماتك الجديدة جعلت الرئيس يفكر، لأن الأمر يتعلق بكبريائه، فقال لنفسه: "بالطبع، أستطيع العمل بدون مساعدتك يوم الجمعة".

استخدم كلمة أنت في مجاملاتك

إن اتصالك بالآخرين عن طريق استخدام كلمة أنت يصقل حوارك الاجتماعي. أيها السادة، لنقل إن سيدة ما تروقها حلة أحدكم. أي امرأة تمنحك مشاعر أصدق وأدفأ؟ تلك المرأة التي تقول: "تعجبني حلتك" أم تلك التي تقول: "إنك تبدو رائعاً في هذه الحلة".

يقوم كبار اللاعبين الذين يؤدون كثيراً من عروض العمل بالاتصال بالآخرين عن طريق استخدام كلمة أنت كثيراً جداً في كلامهم. لنفترض أنك تلقي

محاضرة وأحد المشاركين طرح عليك سؤالاً. إنه يحب سماعك تقول: "هذا سؤال جيد" ومع ذلك، لنتخيل كيف يمكن أن يتحسن شعوره كثيراً إذا قلت له: "لقد سألت سؤالاً وجيهاً".

أيها الرجال ممن يعملون في مجال المبيعات، لا يخبر أحدكم عملاءه عن شيء قائلاً: "من المهم أن...." ولكن أقنعهم بالقول: "سوف ترون أهمية....".

وعندما يتفاوض أحدكم، فبدلاً من أن يقول: "وسوف تكون النتيجة...." دعهم يعلمون: "سوف ترون النتيجة عندما....".

بدء الجمل بكلمة أنت ينفع كثيراً عندما تتحدث إلى الأغراب. في الطريق ذات مرة – وأنا أقود سيارتي وأتجول في سان فرانسيسكو بلا أمل، حيث إنني فقدت الطريق – سألت أشخاصاً كانوا يمشون على الطريق الجانبي عن كيفية الوصول إلى جسر جولدن جيت (البوابة الذهبية). فتوقفت وأطللت برأسي من النافذة لأسأل زوجين يسرعان الخطى لصعود التل، فقلت لهما: "من فضلكما لا يمكنني الوصول إلى جسر جولدن جيت" فنظرا إلى بعضهما البعض باستهجان ولامبالاة وبدت على وجهيهما هذه العبارة: "كيف يمكن لهذه السائحة الغبية الوصول؟". وأجابني الزوج: "من هذا الاتجاه" وهو يدمدم ويشير بإصبعه إلى السير في الاتجاه المباشر.

وكنت لا أزال فاقدة للطريق، فناديت زوجين آخرين صادفتهما وقلت: "من فضلكما أين جسر جولدن جيت؟" وبدون أن تظهر على وجههما أية ابتسامة أشارا إلى السير في الاتجاه المعاكس.

عندئذ، قررت أن أجرب أسلوب الاتصال بالآخرين عن طريق استخدام كلمة "أنت"، وعندما اقتربت من زوجين يتمشيان، سألتهما عبر نافذة السيارة: "إذا سمحتما، هل يمكنكما أن تخبراني أين الطريق إلى جسر جولدن جيت؟".

فقالا: "بالطبع" هل ترون، عندما بدأت السؤال بهذه الطريقة، مثل ذلك تحدياً مثمراً، فقد كان سؤالي في الأصل: "هل بوسعكما إخباري عن

الاتجاهات الصحيحة؟" ومن ثم ضغطت على زر الكبرياء لديهما، فأتيا إلى سيارتي وأعطياني التعليمات الواضحة.

قلت في نفسي: "إن كلمة أنت هذه تنفع حقاً" ولكي اختبر افتراضي، جربت هذا الأسلوب عدة مرات، حيث ظللت اسأل المارين باستخدام الأشكال الثلاثة للسؤال، وبكل تأكيد، عندما كنت أسأل قائلة: "هل يمكنك أن تخبرني أين...." كنت أجد الناس أكثر سعادة، وتجاوباً، وعوناً عما إذا كنت أبدأ سؤالي بـ أنا أو أين.

الأسلوب ٣٨:

الاتصال بالآخرين باستخدام كلمة أنت

ابدأ كل جملة مناسبة بكلمة أنت، إذ إنها تجذب انتباه مستمعك بشكل مباشر، ويكون لاستخدامها نتائج أكثر إيجابية، لأنها تضغط على زر الكبرياء لدى المستمع وتنقذه من الاضطرار إلى ترجمة عباراتك إلى "ما وجه الاستفادة من ذلك؟".

إن استخدامك كلمة أنت بسخاء ووفرة في الحوار كالملح في الطعام، إذ يجده مستمعوك حواراً دسماً لا قبل لهم بمقاومته.

الاتصال بالآخرين باستخدام كلمة أنت أمارة على سلامة العقل.

تقول إحصاءات متخصصي العلاج النفسي إن نزلاء المصحات النفسية يقولون كلمة "أنا، ونفسي" أكثر من سكان العالم الخارجي بحوالي اثنتي عشرة مرة، وكلما تحسنت حالة المرضى، قل عدد المرات التي يستخدمون فيها ضمير المتكلم، كما أنها تختفي تماماً فيما بعد.

وباستمرار استخدام ميزان العقل وصحته، فإنه كلما قل استخدامك لكلمة أنا، بدوت عاقلاً في أعين مستمعيك، وإذا استرقت السمع لكبار الناجحين

حين تحدثهم إلى بعضهم بعضاً، فسوف تلاحظ أنهم غالباً ما يستخدمون كلمة أنت أكثر من استخدام كلمة أنا في حواراتهم.

إن الأسلوب التالي يخص الطريقة التي يستخدم بها كبار الناجحين كلمة أنت بصمت تام.

الفصل ٢٩ :

الابتسامة المتميزة

" إنني لا أبتسم لأي أحد "

هل سبق لك وأن رأيت "كتالوجات" أزياء رخيصة الثمن من تلك التي تسوق عبر البريد الإلكتروني والتي تستخدم عارضات الأزياء في كل صفحاتها؟ سواء كانت عارضة الأزياء ترتدي فستان الزفاف أو أي رداء آخر، فإن وجهها لا يعبر إلا عن نفس الابتسامة المتكلفة، وعندما تنظر إليها، ينتابك شعور بأنك إذا طرقتها، فسوف يصدر عنها صوت ضعيف ليقول لك "لا يوجد أحد هنا" إنها جسد بلا روح.

في حين إن عارضات الأزياء في المجلات الأكثر تطوراً يتقنّ إبداء كثير من التعبيرات المختلفة، مثل الابتسامة الجذابة الجميلة التي تراها على وجه إحداهن في إحدى الصفحات، التي يقول لسان حالها: "إنني أخفي سراً" أو تلك الابتسامة الساخرة الفضولية التي تقول: "أعتقد أنني أرغب في أن أتعرف إليك ولكني لست على ثقة من هذا" أو تلك الابتسامة الغامضة على وجه الموناليزا التي ترتسم على وجه نفس الفتاة في صفحة ثالثة، إلا أنك تشعر بأن هناك عقلاً يدير هذه العملية في مكان ما بداخل هذا الرأس الجميل.

كنت ذات مرة أقف في صف المقعد الأمامي الموجود في السفينة التي كنت أعمل على متنها مع قائد السفينة، وزوجته والعديد من الضباط الآخرين، وبدأ أحد المسافرين ذو ابتسامة مشرقة في مصافحة الجالسين في صفنا، وعندما وصل إلي، ابتسم ابتسامة لامعة تظهر أسنانه التي كانت كالمفاتيح البيضاء الموجودة في جهاز البيانو الجديد، فتحجرت في مكاني، حيث إن الابتسامة كانت ذات نور مشع، وشعرت أنها قد أضاءت قاعة الرقص المعتمة. وتمنيت له رحلة سعيدة وعزمت على أن أجد هذا الرجل اللطيف في وقت لاحق.

ثم تم تقديمه إلى شخص ثان بعيداً عني ولكني أستطيع رؤيته، ورأيت نفس ابتسامته المتلألئة، وتعرف على شخص ثالث، فبدت على وجهه نفس الابتسامة، فبدأ اهتمامي يتضاءل.

وعندما ابتسم للمرة الرابعة نفس الابتسامة غير المميزة للشخص التالي، بدأ يشبه القطة الضاحكة، وعندما تم تقديمه إلى الشخص الخامس، بدأت ابتسامته المستمرة الثابتة تبدو كالضوء الذي يزعج جو قاعة الرقص، واستمر هذا الرجل المضيء في إشعاع الضوء لكل شخص وترتسم على وجهه نفس الابتسامة، فلم أعد أهتم مطلقا بالتحدث إليه.

لماذا أثرت الابتسامة المبتذلة الباهتة على قلبي في المرة الأولى مدة دقيقة واحدة، ثم فقدت تأثيرها في الدقيقة التالية؟ لأن ابتسامته، على الرغم من أنها مبهجة، إلا أنها لم تعكس أي رد فعل متميز بالنسبة إلي. من الواضح أنه كان يبتسم نفس الابتسامة للجميع، وبذلك فإن ابتسامته هذه قد فقدت تميزها. لو أن هذا الرجل المشع قد ابتسم لكل منا ابتسامة مختلفة نسبياً، لكان قد ظهر أكثر حساسية وإشراقاً. "بالطبع، لو أن ابتسامته لي بدت أكبر شيئاً من تلك التي أبداها للآخرين، لكنت قد أصبحت غير قادرة على انتظار الشكليات وانتهاء الرسميات لكي أبحث عنه في قاعة الرقص المزدحمة".

افحص جيداً أدوار الابتسامات التي تؤديها

إذا كانت وظيفتك تتطلب منك أن تحمل مسدساً، لكنت، بالطبع، تعلمت كل شيء عن الأجزاء المتحركة قبل إطلاق النار، وقبل إصابة الهدف أو قبل اتخاذه كهدف من الأساس. لفكرت بعناية ما إن كان هذا الطلق الناري سوف يقتل، أم يبتر، أم يجرح هدفك فحسب، وبما أن ابتسامتك أحد أسلحتك، بل أكبرها في الاتصال بالآخرين، فعليك بأن تتعلم كل شيء عن الأجزاء المتحركة وتأثيرها على هدفك. تمهل مدة خمس دقائق. أغلق حجرتك أو باب الحمام؛ حتى لا تظن عائلتك أنك قد فقدت الوعي أو حدث لك مكروه، والآن قف أمام المرآة، وابتسم قليلاً، أعتقد أنك اكتشفت الفروق الدقيقة في كل دور تمثله.

وكما يحدث عندما تبدل قولك: "أهلاً" أو "كيف حالك؟" أو "إنني مسرور بمقابلتك" عندما تلتقي بمجموعة من الناس، كذلك حاول أن تنوع ابتسامتك. لا تستخدم نفس الابتسامة في كل مرة مع كل شخص. دع كل ابتسامة من ابتساماتك تعكس فارقاً بين مشاعرك نحو المتلقي.

الأسلوب ٣٩:

الابتسامة المتميزة

إذا ابتسمت نفس الابتسامة المشعة لكل شخص، مثل الدولار الموحد، فإنها تفقد قيمتها. عندما تلتقي بمجموعة من الناس، قم بتحية كل منهم بابتسامة مختلفة متميزة. دع ابتساماتك تخرج وتبرز من الجمال ما يجده اللاعبون الكبار في كل وجه جديد.

إذا كان أحد الأشخاص في مجموعة ما يمثل لك أهمية أكبر من غيره، فعليك أن تدخر ابتسامة كبيرة متميزة غامرة لا تصدر منك إلا له فحسب.

دفاعاً عن الابتسامة العاجلة

هناك أوقات اكتشفتها عندما كانت الابتسامة السريعة المصطنعة تجدي، على سبيل المثال، عندما تريد أن تخطط لمصادقة أحدهم لا تجد فرصة لأن تقدم نفسك إليه "باللغة الدارجة (أي أن تجذب إليك أحدهم)".

إن القوة الجاذبة للابتسامة تم التأكيد عليها وإثباتها للأجيال القادمة كلها من قبل باحثين ذوي هيبة وجلال من جامعة ميسوري، حيث إنهم قد قاموا بإجراء دراسة محكمة للغاية تحت عنوان: "منح الرجال الدفعة: تأثير الاتصال المباشر بالعين والابتسام في بيئة معقدة". ولكي يثبتوا افتراضاتهم، أجرت الباحثات من النساء اتصالاً مباشراً بالعين مع من طبقت عليهم الدراسة من الذكور الذين كانوا يستمتعون بتناول شراب مسكر بعض الشيء في مكان لتناول الجعة، وفي بعض الأحيان، كانت الباحثات تتبعن نظراتهم بابتسامة، وفي حالات أخرى لا يبتسمن على الإطلاق.

والنتائج؟ سأنقل لكم الدراسة: كان أعلى أداء وأحسن سلوكيات تبلغ نسبة ٦٠ بالمائة لوحظت في حالة وجود الابتسامة؛ حيث إن الرجل كان يصل أداؤه في معظم الوقت إلى ٦٠ بالمائة عندما كانت السيدة تبتسم، أما بدون الابتسامة، فكان أداؤه لا يتعدى نسبة الـ ٢٠ بالمائة (طوال الوقت) نعم، الابتسامة تجدي مع هؤلاء الذين يتمنون اجتذاب شخص ما لمصادقته.

ومع ذلك، فعليك بأن تجرب في المواقف التي ترتفع فيها نسبة المخاطر الابتسامة الغامرة التي تناولناها في القسم الأول، وكذلك الابتسامة المتميزة التي ذكرناها بعد ذلك.

الفصل ٣٠ :

لا تقترب من الكلام المبتذل ولو بينك وبينه عشر أقدام

أسرع طريقة للقول بأنك غبي أو أحمق

هل تتذكر ذلك المشهد من الفيلم القديم "آني هول" عندما التقت "ديان كيتون" لأول مرة "بوودي آلن"؟ فبينما كانت تتحدث إليه، نسمع صوت أفكارها الخاصة، فكانت مستغرقة في التفكير، وقالت لنفسها متأملة: "أوه إنني أتمنى ألا يكون غبياً وأحمق مثل الآخرين".

من أسرع الطرق لجعل أحد كبار الناجحين يعتقد أنك شخص سوي، أو غبي، وأحمق أن تستخدم الأفكار والصيغ المبتذلة، فلو أنك تتحدث إلى أحد كبار الخبراء في مجال الاتصال بالآخرين، وقلت بمنتهى البراءة: "نعم، لقد كنت متعباً كالكلب" أو: "لقد كانت جذابة وفاتنة مثل النبتة الصغيرة" فإنك قد قمت دون علم بنزع فتيل قنبلة لغوية.

إن كبار الناجحين ينتحبون في صمت عندما يسمعون أحدهم ينطق بعبارة بالية مبتذلة، ولاشك أنهم - مثلنا جميعاً - يجدون أنفسهم يشعرون

بالابتهاج، أو بالسعادة مثل: القنبرة (طائر من الطيور) أو بالرفعة والسمو، ومثل بقية البشر؛ فهم يعتبرون بعض أصدقائهم مجانين كالأشخاص المخبولين، أو غريبي الأطوار مثل كعكة الفواكه المشكلة، أو عمي مثل الوطاويط؛ لأن الكثير منهم يعمل بجد، والكثير منهم مشغول كالنحلة غني كالملوك.

ومع ذلك فهل يصف أحدهم نفسه بهذه الكلمات؟ ولا حتى في الخيال ولو بعد مرور عشرة قرون! لماذا؟ لأنه عندما يسمعك أحد كبار الناجحين وأنت تقول فكرة أو صيغة مبتذلة - وقد تقول أنت - أيضاً: "إن قدراتي على الخيال فقيرة. لا يمكنني أن أفكر في أي شيء ذي قيمة لأقوله، لذلك يجب أن أتراجع وأستخدم هذه العبارات البالية المبتذلة" فإن ذلك يجعلك تعرف بأنك شخص تافه من وجهة نظرهم.

الأسلوب ٣٠ :

لا تقترب من الكلام المبتذل ولو بينك وبينه عشر أقدام

كن متيقظاً. لا تستخدم أي كلام مبتذل عندما تتحدث مع كبار الناجحين. لا تقترب البتة من أحد هذه التعبيرات ولو كانت على مسافة عشر أقدام مهما حدث.

لا تفعل ذلك أبداً إلا إذا أردت أن تبدو غبياً ومغفلاً.

وبدلاً من الاندفاع في التشدق بالكلام المبتذل، اترك العنان لعباراتك الماهرة باستخدام الأسلوب التالي.

الفصل ٣١ :

استخدم اللغة الخاصة بأصحاب هذه المهنة

لقد حصلت على أدوات المحترفين

يقولون إن القلم أقوى وأحد من السيف. نعم، هو كذلك، ولكن اللسان أكثر قوة وحدة من القلم. إن ألسنتنا يمكنها أن تضحك أو تبكي الآخرين أو أن تجعلهم مدينين لك بالتقدير والامتنان. لقد حرك الخطباء أمماً وحفزوها على الحرب والتضحية بالذات في سبيل الله، فما الأداة التي كانوا يستخدمونها ويتسلحون بها؟ هي نفس الأعين واليدين والساقين والذراعين والأحبال الصوتية التي أمتلكها أنا وأنت.

ربما يمتلك الرياضي القوي جسماً أقوى، أو يكون المطرب المحترف قد وهبه الله صوتاً يغني به أجمل من أصواتنا التي خصنا الله بها، ولكن المتحدث المحترف لا يستخدم إلا أدوات وآلات توجد لدينا جميعاً، والفارق هو أن هؤلاء المتحدثين يستخدمون جميع هذه الأدوات، فهم يستخدمون أيديهم وأجسامهم وكذلك إيماءات وحركات خاصة ذات تأثير قوي للغاية، فهم

يفكرون في المساحة التي يتحدثون في حيزها، يوظفون العديد من اللهجات والنبرات المختلفة لأصواتهم، ويلهموننا بالتعبيرات المختلفة، وكذلك ينوعون من مقدار السرعة التي يتحدثون بها... كما يستغلون الصمت أحسن استغلال، فهم يعرفون متى يتحدثون ومتى يصمتون.

ربما لا تكون مضطراً إلى إلقاء خطبة رسمية في أي وقت قريب، ولكن الفرص ستأتي في بعض الأحيان (ربما يكون ذلك قريباً جداً)، فلو أردت أن يرى الناس الأشياء بمنظورك أو من خلال وجهة نظرك – سواء كنت تريد إقناع العائلة بقضاء العطلة القادمة لدى الجدة، أو إقناع مالكي الأسهم في شركتك التي يوجد بها الكثير من المليونيرات الكبار أصحاب الملايين من الدولارات أن الوقت قد حان للقيام بعملية الجرد والإحصاء – فاسلك مسلك المحترفين. احصل على كتاب أو اثنين في التحدث بصفة عامة، وتعلم بعضاً من خدع وحيل هذه المهنة أو هذه الحرفة، ولتكن حواراتك اليومية محتوية على شيء من هذا.

جوهرة لكل مناسبة

إذا كانت الكلمات المؤثرة تساعدك على تحقيق هدفك، فكر ملياً في تأثير العبارات القوية، فقد ساعدت السياسيين أثناء ترشيحهم للانتخابات (اقرأ شفتي، فليس من ضرائب جديدة بعد الآن) والدافعين في إبراء الآخرين من التهم (لو لم تكن مذنباً، فلا داعي لأن تحاسب).

لو قال جورج بوش: "أعدكم بألا تزيد الضرائب" أو قال جوني كوشران خلال المحاكمة الجنائية لـ و.ج سيمسون: "إذا لم تتطابق البصمات، فيجب أن يكون بريئاً" لكان من الممكن إطلاق هذه الجمل المعبرة الخاصة بهم من قبل المقترعين والناخبين والمحلفين، ويعلم كل سياسي ورجل قانون يعمل في

المحاكم أن العبارات الأنيقة المتقنة تصنع أسلحة قوية (ما لم تكن حريصاً، فإن أعداءك سوف يستخدمونها ضدك فيما بعد – اقرأ شفتيّ!).

أحد المتحدثين المفضلين لدي وهو مذيع للأخبار في الإذاعة يُدْعى "باري فاربر" الذي يسطع نجمه في الأخبار الإذاعية فترة ما بعد منتصف الليل تبعاً لاستخدامه التشبيهات المتلألئة لم يستخدم قط كلمات أو صيغاً مبتذلة مثل عصبي كالقطة الجالسة على سطح صفيحي ساخن. فمن الممكن أن يصف العصبية الناتجة عن فقدان وظيفة ما بقوله: "لقد شعرت أنني كالفيل المربوط ذيله في زهرة ربيع رقيقة وأتدلى من فوق صخرة شاهقة" وبدلاً من أن يقول: "فلان نظر إلى امرأة جميلة" يقول: "لقد جحظت مقلة عيني لتحوم حول الضوء المشع".

عندما التقيت به أول مرة، سألته: "سيد فاربر، كيف تبتكر هذه العبارات؟".

فقال ساخراً: "إن والدي السيد فاربر، وأنا ابنه باري".

وكانت تلك طريقته للإيماء بأن تناديه باسمه، ثم اعترف بصراحة بأنه على الرغم من أن بعض عباراته تكون أصلية، إلا أن الكثير منها مستعار. إلفيس بريسلي اعتاد أن يقول: "إن والدي السيد بريسلي ناداني بـ إلفيس".

ومثل جميع المتحدثين المحترفين، فإن باري يقضي العديد من الساعات من كل أسبوع لجمع المعلومات تدريجياً من كتب الشواهد والفكاهة. جميع المتحدثين المحترفين يفعلون هذا، فهم يجمعون الملاحظات الظريفة والأقوال البارعة التي يمكن لهم استخدامها في العديد من المواقف – خاصة لمساعدتهم على الخروج من المأزق عندما يحدث شيء ما غير متوقع.

يستخدم الكثير من المتحدثين أداة المؤلفة والمتحدثة ليل والتر وهي الكلمات الحافظة لماء الوجه من كتابها: **"what to say when you're Dying on the Plat Form"** إذا ألقيت بطرفة ولم يضحك عليها أحد، فجرب أن تقول: "هذه المزحة مبتكرة لابتعاث ضحكة صامتة – وقد نجحت" إذا أصدر

"الميكروفون" صوت نباح مزعج، انظر إليه وقل: "إنني لا أفهم. لقد غسلت أسناني بالفرشاة هذا الصباح". إذا ما سألك أحدهم سؤالاً لا تريد الإجابة عنه قل له: "هل من الممكن أن تحتفظ بهذا السؤال حتى أنتهي من عملي – حسناً سأتدبره وأنا في طريق عودتي إلى المنزل؟" يفكر جميع المحترفين في حل وخروج من المأزق الذي ربما يتعرضون له، وعندئذ يتذكرون كلمات عظيمة تساعدهم على الهروب. بوسعك أيضاً أن تنحو نحوهم.

انظر إلى الكتب التي تحتوي على التشبيهات، لكي تصقل حواراتك اليومية، وبدلاً من أن تقول: "فلان سعيد مثل الطائر المغرد" جرب أن تقول: "فلان سعيد كالفائز بجائزة اليانصيب، أو فلان سعيد مثل الطفل الذي يمسك لأول مرة بقرطاس الآيس كريم" وبدلاً من أن تقول: "إنه قوي كالصقر" جرب أن تقول: "إنه قوي كالبحر" وبدلاً من أن تقول: "هادئ مثل الفأر" جرب أن تقول: "هادئ مثل سمك الإنقليس الذي يسبح في الزيت" أو: "هادئ مثل الذبابة التي تسير على منفضة الغبار المصنوعة من الريش".

عليك بأن تجد عبارات ذات تأثير مرئي، وبدلاً من أن تقول قولاً مبتذلاً مثل: "هذا لا مفر منه، إنه كالموت والضرائب" جرب أن تقول: "هذا لا مفر منه، إنه كزحام الشاطئ في شهر يوليو" أو أن تقول: "إنه أمر مؤكد مثل خيالك الذي يتبعك" فليس بوسع مستمعيك أن يروا الموت أو الضرائب، ولكنهم بالتأكيد يستطيعون رؤية الشاطئ المزدحم في شهر يوليو، أو رؤية خيالهم عندما يتبعهم أثناء سيرهم في الطريق.

حاول أن تجعل تشبيهاتك ذات علاقة وثيقة بالمواقف. إذا كنت تستقل تاكسياً مع أحدهم فقل: "إنني متأكد من كذا مثل تأكدي من أن عداد التاكسي سوف ترتفع أرقامه" فهذا القول ذو تأثير مباشر. لو أنك تتحدث مع رجل يسير وكلب في يده، قل: "إنني على ثقة الآن بأن كلبك يفكر في هذه الشجرة" وهو ما يضفي جواً من المرح والفكاهة.

اجعلهم يضحكون دائماً

يصقل المرح أي حوار؛ ولكن ليست النكات التي تبدأ بـ "ديدجا هل سمعت عن....؟" خطط للكلمات المرحة الفكاهية التي ستقولها واجعلها وثيقة الصلة بالموضوع. مثلاً، لو أنك ذاهب لحضور اجتماع خاص بالميزانية، ابحث عن كلمة نقود في كتاب يمكنك الاقتباس منه، فحين يعترضك أحد المواقف المتوترة في العمل، فإن شيئاً من الخفة والمرح يظهرك على أنك لست متوتراً أو مضطرباً.

ذات مرة – خلال اجتماع مالي ثقيل الظل – سمعت أحد المدراء التنفيذيين الكبار يقول: "لا تقلق، إن هذه الشركة لديها من المال ما يكفي لبقائنا في سوق العمل لسنوات – إلا إذا سددنا ما علينا من ديون" وبذلك كسر حدة التوتر وحظي على تقدير الجميع، وفيما بعد رأيت قولاً مشابهاً في أحد كتب الفكاهة منسوباً إلى الكوميديان جاكي ميسون، وماذا في ذلك؟ إن هذا المدير بدا لي كالخبير الماهر في الاتصال بالآخرين بهذا التعليق الممتاز الذي قاله.

إن اللاعبين الكبار الذين يريدون أن يستشهد بأقوالهم في مجال الإعلام يسهرون طوال الليل وهم يفكرون جاهدين في محاولة لابتكار عبارات تلتقطها وتخطفها الصحافة. لقد مثل أحد الأطباء البيطريين يُدعى "تيموني"، وهو شخص ناجح في عمله، ولكنه شخصية مطموسة خارجة، العناوين الرئيسية القومية للصحف عندما خطط لإجراء عملية لأحد الديوك الذي فقد قدميه بسبب أثر الصقيع عليهما. لماذا؟ لأنه أطلق على هذه العملية عملية زرع النقارتين "النقارة: عصا النقر على الطبل".

لا أعلم ما إن كانت السيدة الفرنسية "جين كالينت" التي هي أكبر السيدات عمراً في العالم، تبحث عن الشهرة في عيد ميلادها الـ ١٢٢، حيث كانت عنواناً رئيسياً عالمياً للصحف عندما أخبرت وسائل الإعلام قائلة: "ليس لديَّ إلا تجعيدة واحدة فقط في جسمي، وإنني أجلس عليها".

كان مارك فيكتور هانس، وهو لاعب كبير في مجاله، ولكنه غير معروف أيضاً خارجه، قد اشتهر جداً عالياً عندما ابتكر اسماً جذاباً خادعاً لكتابه الذي تعاون في تأليفه مع جاك كانفيلد: "chick ensoue for The soul" الذي يعني (غذاء الروح). وقد أخبرني بالعنوان الأصلي الذي كان (١٠١ قصة جميلة) إلى أي مدى كان تأثير ذلك؟ سرعان ما نهم العالم هذا الكتاب فانتشر بين الآخرين، غذاء الروح للنساء، غذاء الروح للمراهقين، غذاء الروح للأمهات، بالإضافة إلى ثاني وثالث ورابع طبعة من الكتاب الأصلي ذي الغلاف الورقي، وشرائط الكاسيت، وشرائط الفيديو، ونتائج التقويم.

كلمة تحذير

لا يهم مدى جودة المادة التي تستخدمها، إذ إنها تتناثر ما لم تتناسب مع الموقف. لقد تعلمت ذلك بصعوبة خلال الأيام التي كنت أعمل فيها على السفينة، وفي إحدى الرحلات إلى إنجلترا قررت أن أقرأ للركاب بعض قصائد الحب الإنجليزية الخاصة بإليزابيث باريت وروبرت براونينج: كما تعلم "كم أحبك؟ دعني أعد الأيام" لقد مثل ذلك ضربة ساحقة، فقد أحب الركاب هذا، وتحمسوا له عدة أيام، فلم أكن أستطع السير على متن السفينة دون أن ينظر إلى بعض الركاب ويرددون بحب (كم أحبك؟).

وبطبيعة الحال امتلأ رأسي خيلاءً وغروراً بعد هذا الأداء، وتخيلت نفسي أنني قارئة شعر بارزة متميزة. فقررت أن أكافئ الركاب في الرحلة القادمة "وكانت الرحلة إلى الكاريبي ولم تذهب إلى أي مكان مجاور في إنجلترا" بأن أقرأ لهم المزيد من قصائد الحب الإنجليزية.

يالها من مفاجأة مدوية. تجنبني الركاب على متن السفينة لبقية الرحلة "كيف تحملتموني؟ دعوني أعد الطرق".

الأسلوب ٣١ :

استخدم اللغة الخاصة بأصحاب هذه المهنة

سواء كنت تقف خلف المنصة العالية في مواجهة الآلاف، أو خلف شواء الباربيكيو في مواجهة عائلتك، فسوف تتحرك، وتمنع، وتحفز بنفس المهارات.

اقرأ كتب المتحدثين الكبار، لكي تتخير الشواهد، وتلتقط حبات اللؤلؤ المنثورة في مواعظهم وحكمهم، واحصل على بعض منها، لكي ترضي الآخرين. عليك بأن تجد بعض الملاحظات الظريفة والأقوال البارعة وتدعها تنزلق بانسياب وتلقائية من لسانك في المناسبات المختارة. إذا أردت أن تكون بارزاً فذاً جديراً بالذكر، فعليك بأن تبتكر أقوالاً مجنونة.

اجعل أقوالك متناغمة، أو ذكية ماهرة، أو غريبة مضحكة، وفوق كل هذا، اجعلها وثيقة الصلة بالموضوع أو بالمناسبة التي تقال فيها.

الفصل ٣٢ :

قل على المِسْحَاة مسحاة

يسمي كبار الناجحين الأشياء بمسمياتها

لو أنك استقللت مصعداً مليئاً بأناس يتحدثون اللغة المجرية، فقد لا تدرك أنهم مجريون إلا إذا تحدثت لغتهم. ومع ذلك، فإنك بمجرد أن تفتح فمك لتتحدث، يعرفون على الفور أنك لست مجرياً.

نفس الشيء يحدث مع القطط الكبيرة. إذا ما سمعت العديد منهم يتحدثون، فربما لا تدرك أنهم قطط كبيرة، وبالرغم من ذلك، فإنه بمجرد أن تفتح فمك لتتحدث، فسيعرفون فوراً أنك لست قطاً كبيراً، إلا إذا تحدثت بنفس لغتهم.

ما الفرق بين هرير ودمدمة القط الكبير وبين الهسهسة غير المميزة للقط الصغير؟ أحد أوضح هذه الفروق هو لطف التعبير عن شيء بغيض. فالقطط الكبيرة لا تخشى قول الكلمات على حقيقتها، فهم يطلقون على المسحاة مسحاة. ولا تخيفهم كلمات مثل ورق التواليت. أما صغار القطط، فيطلقون عليها مناديل المرحاض الورقية. إذا كان هناك شخص غني، يطلق عليه كبار القطط شخصاً غنياً. أما صغار القطط الذين يكونون في حرج وارتباك عند

تعرضهم للتحدث عن المال مع جماعة أو رفقة تتسم بالأدب، فيستبدلون بكلمة غني كلمة موسر أو ثري. عندما يأخذ صغار القطط في استبدال الكلمات أو التعبير بشكل لطيف عن شيء بغيض، فقد تراهم أيضاً يقولون: "أووبس إنك أفضل مني. إنني في رفقة أناس مهذبون الآن، ولذلك سوف أستخدم كلمات أنيقة ورقيقة التهذيب".

عندما نحلل تلك الفروق، نجد أن القطط الكبيرة على صواب، فلا يستخدمون كلمات مبالغة في التهذيب للتعبير عن أجزاء الجسم، فهم يقولون صدر عندما يعنون الصدر، ويقولون مطرقة الباب عندما يعنون ذلك الشيء ذي الشكل الزخرفي المعلق على الباب الأمامي للمنزل، ويقولون مجوهرات العائلة موجودة في علبة المجوهرات المعلقة على الحائط.

إذا كان القط الكبير يشك في كلمة ما، فإنه يلجأ ببساطة إلى استخدام اللغة الفرنسية، فلو شعر بأن كلمة أرداف يمكن الخلاف عليها، فسوف يعبر عنها باللغة الفرنسية، فذلك يكون ألطف من وجهة نظره، شكراً.

الأسلوب ٣٢:

قل على المِسْحَاة مِسْحَاة

لا تختبئ وراء التعبيرات اللطيفة. أطلق على المسحاة مسحاة. هذا لا يعني أن القطط الكبيرة تستخدم كلمات ذات أربعة أحرف خالية من الذوق عند وجود الكلمات المهذبة جداً والمؤلفة من خمسة أو ستة أحرف، فقد تعلموا ببساطة اللغة الإنجليزية التى تتحدث بها الملكة، ويستعينون بها فى حديثهم كذلك.

الفصل ٣٣ :

تجنب المضايقات

زلة لسان أخرى

كنت ذات مرة في حفل عشاء صغير أقامه رئيس إحدى وكالات الإعلانات يُدعى لويس وزوجته ليليان، وبدأت الأمسية بفقرات الكوكتيل، وتبع ذلك وجبة ممتازة فاخرة من أصناف الطعام مصحوبة بأجود أنواع النبيذ المختارة، وكانت الحوارات مرحة بهيجة والطعام شهياً، كما كان النبيذ رائعاً للغاية ومتوفراً بكثرة، وفي نهاية الأمسية، رفع لويس كأسه لإبداء التحية، فتساقطت من كأسه قطرات قليلة من النبيذ لتقع على مفرش المائدة.

فقالت امرأة جميلة كانت على موعد مع مدير فني جديد يُدْعى بوب: "أستطيع القول بأنك لا تشعر بأي ألم".

فكانت تلك الكلمات كالصدمة التي أصابت جميع من حول المائدة، وتجمد الجميع في مكانه، وكان المضيف في الواقع قد أصبح ثملاً قليلاً، ومع ذلك، كان التلميح إلى لويس على أنه يترنح قليلاً حتى ولو كان ذلك على سبيل المزاح، كقيام تلك المرأة فجأة بتحطيم الشمعدان الكريستالي الموجود فوق المائدة بطبق العشاء الخاص بها.

وقام أحد الضيوف بسرعة بتغطية زلة اللسان الشنيعة للفتاة بأن رفع كأسها وهو يقول: "لا أحد منا كذلك. لا أحد يكون في صحبة لويس وليليان ويشعر مطلقاً بأي ألم، وها نحن نقضي أمسية غاية في الروعة والجمال".

واستكمل لويس شرب النخب مع الصحبة الرائعة، ولم يشعر أي أحد بأي ألم بعد ذلك باستثناء بوب، فقد أدرك أن الزلة الساخرة التي صدرت عن فتاته دون عمد كانت نذير شؤم، إذا لم يكن في ملفه الوظيفي، فسيكون في ملفه الشخصي.

العلامة الأكيدة التالية هي المضايقة بالملاحظات الساخرة. تحوم القطط الصغيرة حول أصدقائهم ذوي البطن الكبير، فينقرون عليه قائلين: "هل تستمتع بكعكة الجبن هذه؟ هه؟" أو ينظرون إلى الرؤوس الصلعاء ويقولون: "هي، يوجد اليوم شعر، أما غداً فلا، هه؟" فهم يعتقدون أن ذلك مزاح عندما يقولون ملحوظة سافرة لأحدهم على حساب أحد آخر، ويقولون: "ليس لديك عقدة نقص، إنك أدنى مرتبة!".

الأسلوب ٣٣:

تجنب المضايقات

زلة اللسان غير المقصودة للقط الصغير لا تعدو عن كونها ميلاً إلى المضايقة. قد تمنحك الطرفة البريئة التى تكون على حساب شخص آخر ضحكة رخيصة، وبالرغم من ذلك، فإن كبار القطط سوف يكونون آخر من يضحك؛ لأنك سوف تضرب رأسك بعنف فى السقف الزجاجى الذي أقاموه لمنع القطط الصغيرة من جرحه أو كسره بمخالبها. لا تقل أبداً نكتة على حساب شخص آخر، فسوف ينتهى بك الأمر لأن تدفع الثمن غالياً.

الفصل ٣٤:

إنها كرة المتلقي

اجعل عينك على من يمسك بالكرة

في مصر القديمة الفرعونية، كان الفرعون يعامل حامل الرسالة الذليل مثل الأمير عندما يصل إلى قصره إذا كان يحمل أخباراً سارة، ومع ذلك إذا كان حامل الرسالة سيئ الحظ وجلب أخباراً سيئة، يقوم الفرعون بقطع رأسه.

ويحدث الآن شيء مشابه لذلك في حواراتنا اليوم. ذات مرة قمت أنا وصديق لي بتجهيز معداتنا للقيام برحلة خلوية، فأعددنا سندوتشات زبدة الفول السوداني والجيلي، وبينما كنا ننطلق بمرح وسعادة إلى خارج الباب، ونحمل في أيدينا سلة المأكولات التي سنأخذها معنا إلى الرحلة، نظر أحد الجيران من شرفته وهو يبتسم إلى السماء وقال: "أوه يا ابنتي، هذا يوم سيئ للرحلة الخلوية. أذاعت نشرة الأنباء الخاصة بالطقس أن الجو سيكون ممطراً اليوم" أردت وقتها أن أضع وجه هذا الجار في سندوتشات زبدة الفول السوداني والجيلي، ليس لأجل تقرير الأحوال الجوية السيئة، ولكن من أجل ابتسامته.

منذ عدة أشهر كنت أتسابق مع الآخرين لكي ألحق بالحافلة، وبينما كنت أجري وألهث وأنا في يدي ثمن التذكرة لأصل إلى شباك الحجز قال لي بائع التذاكر وهو يبتسم ابتسامة عريضة: "أوه لقد غادرت الحافلة منذ خمس دقائق" وأردت وقتها أن أقطع رأسه!

ليس الأنباء السيئة التي تجعل أحدهم غاضباً، ولكن الموقف غير المتعاطف الذي يتم من خلاله الإعلان عن هذه الأنباء. ينبغي لكل شخص ما بين الحين والحين أن يبلغ أنباء سيئة، ولكن كبار الناجحين يفعلون ذلك بطريقة لائقة وصحيحة، فالطبيب ينصح المريضة بأنها تحتاج إلى إجراء عملية وهو يبدي التعاطف معها والشفقة عليها، كما يعلم الرئيس الموظف بأنه لم يحصل على الوظيفة بأسلوب متعاطف، كذلك يقوم المسئولون في المطارات بعد حدوث كارثة جوية بمشاركة أقارب الركاب مشاعر الحزن والأسى عندما يبلغونهم بما حدث. يعلم كبار الناجحين أنهم عندما يبلغون أنباء غير سارة، ينبغي لهم مشاركة المتلقي لهذه الأنباء مشاعر الحزن والأسى.

لسوء الحظ، لا يعرف الكثير من الناس شيئاً عن هذه الحساسية. عندما تكون متعباً عند عودتك من رحلة جوية شاقة، هل يقول لك الموظف العامل في أحد الفنادق وهو مبتهج إن غرفتك ليست جاهزة الآن؟ عندما تريد تناول روست بيف في الغداء، هل يأتي لك النادل وهو يغرد في سعادة بالغة ليقول لك إن آخر قطعة من الروست بيف قد تناولها شخص آخر منذ قليل؟ عندما كنت تحتاج إلى نقود في نهاية الأسبوع، هل قال لك موظف البنك وهو سعيد إن حسابك نفد من المال؟ إن ذلك يجعلك كمسافر، أو متناول للغداء، أو مودع للأموال في المصرف تريد أن تلكم هؤلاء لكمة قوية توجهها إلى وجههم المبتسم غير الحساس.

إذا كان جاري هذا قد أخبرني بالعاصفة المطرة وشيكة الحدوث وهو متعاطف معي، لكنت قدرت له تحذيره، وإذا كان الموظف في شباك حجز

التذاكر قد أخبرني بعطف أن الحافلة السابقة قد غادرت، لقلت له: "أوه، لا بأس، سألحق بالحافلة التالية".

عندما يسمع كبار الناجحين أنباء غير سارة يلقون بالفاجعة شاعرين بما سيخالج متلقيها بالفعل.

الأسلوب ٣٤:

إنها كرة المتلقي

لن ينتظر لاعب كرة القدم حتى تدق عقارب الساعة مرتين إذا قام بتمريرات متهورة، وكذلك المحترف الذي يلقى بالكرة وهو يفكر دوماً في المتلقي لها.

قبل الإبلاغ بأية أنباء، ضع في اعتبارك المتلقي لها، ثم أبلغ عنها بابتسامة، أو تنهيدة، أو أسى وحزن. لا تفعل ذلك طبقاً لما تشعر أنت نحو هذه الأنباء، ولكن طبقاً لتأثيرها على المتلقي.

يعلم كبار الناجحين كيف يخبرون الناس بالأنباء السيئة، وكذلك كيف لا يبلغون أية أنباء لأي أحد، حتى ولو تعرضوا للضغط عليهم. دعنا نكتشف ذلك فيما بعد.

الفصل ٣٥ :

الأسطوانة المكسورة

عندما لا تريد الإجابة (وتتمنى أن يغلقوا فمهم ويكفوا عن مضايقتك بكثرة الأسئلة)

إحدى عميلاتي، وهي نجم صغير في صناعة الأثاث، انفصلت مؤخراً عن زوجها وشريكها في العمل، الذي هو نجم كبير في مجال صناعة الأثاث أيضاً، حيث عانى كلاهما طويلاً وانتهى بهما الحال إلى الطلاق، ولكنهما لا ينفصلا في العمل، فلا يزالان يعملان معاً، ولكن لا يتعاملان مع بعضهما البعض بشكل مباشر.

وبعد الطلاق مباشرة، كنت مدعوة لحضور أحد اجتماعات الصناعة مع عميلتي التي تدعى باربرا، وبما أنها هي وزوجها فرانك محبوبان في مجال الصناعة، كان الفضول ينتاب الناس لمعرفة ما حدث وكيف يؤثر ذلك في شركتهما، ولكن، بالطبع، لم يتجرأ أحد على طرح الأسئلة بشكل صريح، ولم تكن باربرا تصرح بأية تفسيرات.

كنت أجلس إلى جوار باربرا في حفل العشاء الختامي، وبمنتهى الصراحة والجرأة قامت إحدى زميلاتها التي لم تستطع أن تكتم فضولها، خلال تناولنا

لأطباق الحلوى، بالميل نحو باربرا وهمست إليها قائلة: "باربرا، ماذا حدث بينك وبين فرانك؟".

قامت باربرا التي لم يبدُ عليها أي انزعاج من السؤال الوقح بمل، ملعقة صغيرة من الكريز وقالت: "لقد انفصلنا، ولكن ذلك لم يؤثر في شركتنا".

فلم تُرْضِ هذه الإجابة تلك السيدة التي ألحت في سؤالها مرة أخرى في محاولة لانتزاع أية معلومات: "ألا تزالان تعملان معاً؟".

فأخذت باربرا قضمة أخرى من طبق الحلوى وكررت نفس الإجابة المختصرة بنفس نبرة الصوت وقالت: "لقد انفصلنا، ولكن ذلك لم يؤثر في شركتنا".

ولكن السائلة المحبطة لم تكن لتستسلم بسهولة، فسألت: "ألا تزالان تعملان معاً في الشركة؟".

فابتسمت باربرا التي لم يبدُ عليها ولو حتى تبرم من إصرار المرأة الفظيع بالتقاط آخر قطعة كريز من طبقها، ونظرت إليها مباشرة وقالت بنفس نبرة الصوت: "لقد انفصلنا ولكن ذلك لم يؤثر في شركتنا".

فأخرست تلك الإجابة هذه السيدة، حيث إن باربرا جعلتها ترى سمة كبار الناجحين عن طريق استخدام أسلوب الأسطوانة المكسورة وهي أكثر الطرق فعالية، لكي تضع نهاية لأي اختبار غير مرغوب فيه.

الأسلوب ٣٥ :

الأسطوانة المكسورة

عندما يصر شخص على طرح الأسئلة عليك في موضوع لا ترغب فيه، كرر نفس الإجابة الأصلية، واستخدم نفس الكلمات المختصرة ونفس نبرة الصوت، فدائماً ما يخرسهم سماع نفس الإجابة مراراً، أما إذا أصر سائلك الوقح على التطفل عليك مثل العلقة، فإن التكرار التالي لإجابتك لن يفشل في نقر هذه العلقة بالإصبع.

الفصل ٣٦ :

كبار اللاعبين لا يسيل لعابهم

كيف يتعامل كبار اللاعبين مع شخص مشهور

لنفترض أنك قد جلست لتناول العشاء في أحد المطاعم الرائعة، وبينما تنظر إلى المائدة المجاورة، تشاهد شخصاً ما، وتتساءل: هل يكون هو حقاً؟ هل من الممكن ذلك؟ لا، ربما يكون شخصاً يشبهه. لا، ليس شخصاً يشبهه! إنه هو بالفعل..... وودي آلن (لنبدل بهذا الاسم أي شخص مشهور هنا: مثلاً نجمك السينمائي المفضل، أو أحد السياسيين أو الإذاعيين الذي تحبه، أو الرئيس الذي يمتلك الشركة التي تعمل بها). ووجدت هذا النجم اللامع بشحمه ولحمه يجلس على بعد عشر أقدام منك، فما الذي ينبغي لك فعله.

لا شيء، دعه يستمتع بلحظات قصيرة من كونه مهملاً كأنه شخص غير معروف، وإذا نظرت أو نظر هذا النجم في اتجاهك، فابتسم له وأومئ برأسك كتحية، ثم عد ببصرك ثانية إلى رفيقك الذي يتناول معك العشاء. سوف تكون بذلك أذكى بكثير في عيني رفيقك إذا فعلت هذا دون صعوبة أو تردد.

والآن، إذا لم تستطع مقاومة تلك الفرصة التي ربما لا تأتي إلا مرة واحدة في العمر في أن تتحدث مع هذا النجم الكبير وتخبره عن إعجابك به، فإليك الطريقة التي تفعل بها ذلك بكياسة وذكاء. انتظر حتى تغادر أنت أو النجم المطعم، وبعد دفع الفاتورة يسعك أن تتقدم نحوه على ألا تأخذ كثيراً من وقته. قل له شيئاً مثل: "سيد آلن، إنني أردت فقط أن أعبر لك عن مدى السعادة التي منحتها لي أفلامك الرائعة طوال تلك السنوات. شكراً جزيلاً لك".

هل تفهمت مدى الرقة والذكاء هنا؟ إنك لا تقيم أو تمدح أعماله (على أية حال)، وقد يسأل نفسه: "من أنت حتى تحكم عليّ إذا ما كنت نجماً سينمائياً عظيماً أم لا؟" يمكنك أن تعبر عن وجهة نظرك فحسب. وأنت تفعل ذلك عن طريق إخباره بمدى السعادة والمتعة اللتين منحتهما لك أعماله.

إذا وضعك القدر أمام رئيس رئيس رئيس رئيسك في العمل وعليك بأن تمدحه، فافعل نفس الشيء لا تقل: "بيل" أو "سيد جيت، إنك بالفعل تدير شركة عظيمة".

ربما يفكر قائلاً: "يالك من أحمق وضيع، من أنت حتى تقول رأيك وتصدر أحكامك؟" بدلاً من ذلك، أخبره أنه لشرف عظيم أن تعمل لديه. من الواضح أن ذلك ليس وقتاً مناسباً لسرد تفاصيل حول تقدمك في طبع الصور على الأجهزة المخصصة لترقيمها.

ولتدع لغتك الجسدية تعبر عن سعادتك بهذا الحوار القصير المتبادل إذا ما رغب وودي أو بيل أو أي نجم كبير آخر في الانصراف بعد ذلك مباشرة.

ومع هذا إذا كان النجم الكبير قد أعجب بك (أو إذا اتخذ قراراً بأن يختلط بالعامة الليلة ليضفي عليهم قليلاً من جو المرح والسعادة) فعندئذ عليك بأن تنتهز الفرصة. على رسلك. تمهل! حتى تلتقط أول علامة للغة الجسدية للنجم تدل على رغبته في إنهاء ذلك. فكر في نفسك أو تخيل أنك طالب في قاعة الرقص ترقص مع مدرسك. هو يقود، وأنت تتبع. ويخبرك عندما تنتهي الرقصة.

إذا صادف وكان النجم الكبير مع أحد الرفقاء واستمر حديثك معه لأكثر من عدة دقائق، وجه بعض التعليقات إلى ذلك الرفيق، حيث إنه لابد وأن يكون هو الآخر شخصاً ناجحاً بالفعل ما دام في صحبته.

لي صديقة تدعى فيليشيا، وهي محامية ماهرة متزوجة من مقدم برنامج تليفزيوني محلي، وبسبب وجود توم في التلفاز، يتعرف الناس عليه سريعاً عندما يذهب إلى أي مكان، وتصبح فيليشيا مجهولة (أي يتجاهلها الآخرون). وتخبرني فيليشيا بمدى الإحباط الذي تشعر به، حتى إن توم يخالجه نفس الشعور أيضاً، فعندما يذهبان إلى أي حفل، يلتف الناس حول توم، ولا يذكر العمل الرائع الجاد الذي تقوم به فيليشيا، وقد اعتادا على الخروج لتناول العشاء، وراقهما ذلك، ولكنهما الآن يختبئان في المنزل في الأمسيات، لماذا؟ لعجزهما عن مقاومة إزعاجات المعجبين ذوي الهوس الشديد.

أحب ما اعتدت أن تكون عليه

نقطة حساسة أخرى: ربما ينتاب النجم السينمائي بعض القلق بخصوص آخر فيلم له، أو يكون السياسي قلقاً بشأن آخر انتخاباته، أو يقلق المؤلف بخصوص آخر قصة أو رواية كتبها .... وهلم جرا.

إذن عندما تناقش عمل النجم، أو السياسي أو المؤلف أو أي شخصية هامة أخرى، حاول أن تختص تعليقاتك بآخر عمل له. إن إخبار وودي آلن بمدى حبك وإعجابك بفيلمه لعام ١٩٨٠ "Stardust memories" الذكريات الغابرة لن يحببك إليه، حيث سيفكر (وماذا عن جميع أفلامي الرائعة منذ ذلك الوقت؟) التزم بالحاضر أو أحدث عمل في الماضي ما استطعت إلى ذلك سبيلاً.

الفصل ٣٦:

كبار اللاعبين لا يسيل لعابهم

إن من يعجبون ببعض الشخصيات الهامة لا يسيل لعابهم. عندما تتحدث مع أحدهم، لا تجامله أو تقيم عمله، عبر ببساطة عن مدى ما شعرت به من سعادة أو استفادة من عمله، وإذا أردت أن تميز شيئاً من أعمال هذا النجم، تأكد من أن يكون من أحدث الأعمال، وليس من الأعمال الماضية التى ذبل لونها فى سجل قصاصات النجم.

إذا كان مع ملكة النحل ذكر من الذكور جالس معها، فعليك بأن تجد طريقة لكى تشركه فى الحوار.

وصية أخيرة خاصة بالتعامل مع الشخص المشهور: لنفترض أنك محظوظ بدرجة كافية لأن يكون لديك أحد المشاهير في حفل أقمته، فلا تطلب منه – لكي يشع هذا النجم ضوءاً ساطعاً ينير حفلك – إذا كان مقدم برامج في التليفزيون (أن يقول بعض الكلمات). ولا تطلب منه إذا كان مطرباً أن يغني أغنية، فما يبدو لنا جميعاً شيئاً لا مجهود فيه لأن النجم يبدو عليه الارتياح وهو يؤديه، يعتبر عملاً بالنسبة له، فلا تطلب مثلاً من أحد الضيوف الذي يعمل محاسباً أن يتفحص دفتر الشيكات أو دفتر الحسابات الخاص بك، أو من طبيب الأسنان أن يتفحص ضرسك الثالث في الناحية اليسرى. دع صاحب المقام الرفيع يتناول الشراب. دع النجم يضحك. إن المشاهير بشر أمثالنا، ويحبون الاستمتاع بالوقت الذي يقضونه بعيداً عن العمل.

الفصل ٣٧ :

لا تترك أبداً كلمة "شكراً لك" عارية

اللمسة الأخيرة

لكي نكسو قسمنا الذي تحدثنا فيه عن كيفية التصرف مثل البنات والأولاد الكبار، إليك خطة لبقة مهذبة ذكية صغيرة وبسيطة، فهي لا توضح للناس أنك خبير ماهر في الاتصال بالآخرين والتعامل معهم فحسب، بل تشجعهم أيضاً على فعل أشياء تروق لك، أو مجاملتك والإثناء عليك، أو مشاركتك في العمل، أو تدفعهم إلى حبك والتعلق بك. إنها قصيرة ولذيذة وبسيطة للغاية ويمكنك استخدامها مع الجميع ممن هم في حياتك، وعندما تصبح غريزية ومتأصلة في نفسك، سوف تجد أنك تستعين بها بشكل يومي.

بكل بساطة، لا تدع كلمة شكراً لك تقف وحدها عارية. دائماً اجعل هذه الكلمة أشكرك على شيء ما. يستخدم الناس الكلمة المجردة العارية شكراً لك كثيراً جداً لدرجة أنه لم يعد يسمعها الآخرون. فعندما نشتري جريدة الصباح، نتفوه بها للبائع بينما يعطينا الباقي (باقي النقود). هل هذه هي نفس "شكراً لك" التي تريد أن تقولها لأحد العملاء المهمين الذي يريد شراء أشياء كثيرة من متجرك؟ أو التي تريد قولها لشخص مقرب لك يطهي لك أشهى عشاء؟

عندما تسمح المناسبة بأكثر من مجرد الشكر، عليك أن تكسو كلمتك "شكراً لك" بقول السبب:

شكراً لـ مجيئك.

شكراً لـ كونك متفهماً للغاية.

شكراً لـ انتظارك.

شكراً لـ كونك عميلاً ممتازاً.

شكراً لـ كونك رائعاً للغاية.

غالباً – عندما أغادر الطائرة – ما أجد ربانها ومساعده يقفان عند باب ركن الطيار لتوديع الركاب، فأقول لهما: "شكراً لكما لإحضارنا إلى هنا". لا يمكن إنكار أن قول شكراً لك دون تركها عارية يشكل فارقاً عظيماً ويحدث تأثيراً رائعاً، حيث قالا في صوت واحد بحماسة بالغة: "أوه، شكراً لركوبك معنا طائرتنا".

الأسلوب ٣٧ :

لا تترك أبداً كلمة "شكراً لك" عارية

لا تترك أبداً كلمة شكراً لك تقف وحيدة. من الألف إلى الياء، دائماً أتبع هذه الكلمة بقول السبب. من (شكراً لك على السؤال) إلى (شكراً لك على منحى الحيوية والنشاط).

شكراً لكم لقراءة هذا الفصل من كتاب (كيف تتحدث إلى أي شخص!) والآن، دعونا ننتقل إلى تحد حواري آخر، كيف تتحدث بذكاء ولباقة مع الجميع – بدءاً من مجموعة من المحاسبين إلى أحد معتنقي الزنية: وهي فرقة بوذية تؤمن بأن في ميسور المرء أن ينفذ إلى طبيعته الحقيقية عن طريق التأمل – بغض النظر عن الصفات التي تشترك فيها مع الآخرين.

الجـزء الرابـع :

كيف تكـون شخصاً مُطَّلِعاً وسط أي حشدٍ من الناس

عَمَّ يتحدثون جميعاً ؟

هـل سـبق لـك وأن حدث ذلك؟ أن يتحدث الجميع في إحدى الحفلات بكلام غـير مفهـوم، يناقشـون بيانـات حسـابية خاطئة، أو قيوداً وقوانين مشفرة، أو سوق الكتاب والمكتبات، وليس لديك أية فكرة عما يتحدثون، وذلك لأن جميع من بالحفل إما محاسباً، أو مهندساً معمارياً، أو ناشراً وأنت لست كذلك.

إذن تقف هناك وترتسم على وجهك ابتسامة شاحبة ولا تنبس ببنت شفة، وإذا فعلت، فستخاف من أن تنطق بشيء خاطيء، فتشعر بجنون الاضطهاد والارتيـاب، وتجـد الجميـع يضـحكون، وتشـعر بأنك دخيل وغريب على هذه الجماعة أو لا تنتمي لها، لذلك فأنت تعاني من الصمت.

في المدرسـة العليا عانيت من الصمت المطبق، وأعراض الشعور بأنني دخيلة وغريـبة عـن الآخـرين، خاصـة بـين الذكور، حيث إن جميع ما كانوا يريدون التحدث عنه هو السيارات، ولم أكن أعلم أي شيء عنها، والمرة الوحيدة التي ذهـبت فيها إلى محل لبيع مستحضرات العناية بالجسم، كان لأجل شراء دواء واق من كلف الشمس (اسمرار البشرة بسبب تعرضها للشمس).

حسناً، ذات يوم مُقدَّر، حضرت أمي إلى المنزل ومعها هدية لي حولتني من امـرأة خجـول إلى شخصـية اجـتماعية، وكـانت كـتاباً عـن جميـع الموديـلات الحديـثة للسـيارات والاخـتلافات الـتي بيـنها سواء في شكلها الخارجي أو في

أجزائها الداخلية، وبقراءة واحدة لهذا الكتاب، أصبحت متحدثة لبقة عن أنواع الفورد، والشيفي، والبويك. ولم أعد متعثرة للغاية عندما يقول الأولاد كلمات مثل: الكاربيراتير، أو مولد للتيار المتردد، أو عمود الحدبات، أو أنبوب الشكمان. لم أعد أحتاج إلى أن أتعلم أكثر لطرح الأسئلة الصحيحة عندما يتحدث الأولاد، وعندما تعلمت أن أتحدث (بلغة السيارات) مع الأولاد، صنع ذلك معجزات في حياتي الاجتماعية.

نعود إلى اليوم. كبنات وأولاد كبار بالغين لدينا أيضاً موضوعاتنا المفضلة والتي تتضمن عادة أعمالنا أو هواياتنا. عندما نكون مع الناس في حقلنا أو مع من يشاركوننا نفس الاهتمامات، ننهمك في الحوار وفي القيل والقال (حتى المهندسون عندما يجتمعون معاً ينهمكون في الثرثرة والتحدث عن المحركات المشحمة والمشروعات المختلفة). بالنسبة إلى الشخص الغريب عن هذه الجماعة، تبدو محادثتنا له مهمة، ولكننا ندرك بالضبط ما نتحدث بشأنه. إننا نتحدث عن ألغاز وظيفتنا أو ألغاز هواياتنا.

إنك تخاف من أن تجد نفسك وسط حفل حاشد بلاعبي الأسكواش، في حين إنك من النوع الذي يمكن أن يكون مشاهداً وليس لاعباً. لا تفزع عند سماع كلمات مثل: قذف الكرة ببطء، والضربات التي ترتطم بالشبكة التي تنزلق من ألسنة لاعبي الأسكواش. إذن ماذا لو كانت خبرتك أو معرفتك بالأسكواش ضئيلة؟ كل ما يلزمك هو تفحص الأساليب القليلة التالية.

تماماً كما يلقي الصائد بصنارة معلق بها حشرة ما لإغواء السمكة لالتقاطها كطعم، فكل ما عليك فعله أن تلقي بالأسئلة الصحيحة، لكي تجعل الناس ينطلقون في الحوار. ينبغي أن يكون لديك فضول للعلم والمعرفة بالأشياء، وكذلك نوعية المعلومات التي تظهر أنك جدير بتحدث الآخرين إليه.

في هذا القسم، نكتشف معاً الأساليب التي تفتح أمامك الباب لجعل الآخرين يثرثرون معك كما لو كنت منهم.

الفصل ٣٨ :

المداواة بالخروج عن المألوف

لكي تكون شخصاً متحضراً

عندما يزور الأصدقاء مدينتي التي نشأت فيها، وهي مدينة نيويورك، أحذرهم قائلة: "لا تسألوا أبداً أي شخص يستقل قطار الأنفاق الكهربائي عن الاتجاهات".

فيستفسرون خائفين: "لأنهم سيعتقدون أننا سذج".

فأجيبهم: "لا، ولكن لأنكم لن تفهموا أبداً إلى أين أنتم ذاهبون". فمعظم ركاب قطار الأنفاق لا يعرفون إلا شيئين: من أين يركبون القطار وأين ينزلون منه. فهم لا يعلمون شيئاً عن بقية النظام، فمعظم الناس مثل الراكب المتشبث عندما يتعلق الأمر بهواياته أو اهتماماته، فهم يعرفون ما يسليهم، ولكن الآخرين جميعهم مثل المحطات التي لا ينزل فيها أحد.

تعد صديقتي غير المتزوجة ريتا (ليتها لم تكن كذلك) وهي لاعبة كركيت مثالاً للتسلط يرثى له، فكل أربعاء، تتسبب في إثارة الجدل بينها وبين أصدقائها، فهي دائماً تناقش ما أحرزته من أهداف، ومعدل أدائها، والمباريات التي كانت تبلي فيها بلاءً حسناً، ولي صديق آخر أعزب يدعى

والتر يمارس رياضة التجديف، ودائماً ما يتحدث "والتر" مع أصدقائه الذين يمارسون رياضة التجديف عن أي الأنهار التي سبق لهم التسابق فيها، وأي معدات كانوا يستخدمونها، وأي أنهار سريعة منحدرة يفضلها والتر، وعندما اعتقدت بأن صديقي العزيزين (ريتا ووالتر) قد يفهمان بعضهما بعضاً بسرعة وبراعة، قدمت والتر ممارس رياضة التجديف إلى ريتا لاعبة الكركيت، وذكرت الهوايات الخاصة بهما.

قال والتر: "أوه إنك إذن لاعبة كركيت".

فابتسمت ريتا برزانة وقالت: "نعم" وانتظرت المزيد من الأسئلة عن هوايتها وهي لعبة الكركيت، ولكن ظل والتر صامتاً.

قالت ريتا، إخفاء لخيبة أملها: "أوه، ليل تروي لي عن أنك تحب رياضة التجديف في الماء" فابتسم بفخر، منتظراً المزيد من الأسئلة عن التجديف، فقالت ريتا: "أوه، لابد وأن ذلك شيء مثير، أليس ذلك خطراً؟" وما كان لها أن تفعل أفضل مما فعلت.

فتفضل والتر بالإجابة عن سؤالها الذي يوضح أنها لا تعرف شيئاً عن التجديف قائلاً: "لا، ليست رياضة خطرة". ثم مات الحوار بعد ذلك.

وخلال الصمت المطبق، أخذت أتذكر وأنا أفكر: "إذا كانت ريتا قد ركبت البحر أو مارست التجديف ولو لمرة واحدة فقط في حياتها، وإذا ما كان والتر قد مارس لعبة الكركيت ولو لمرة واحدة فقط في حياته، لاختلفت حياتهما كثيراً الآن؛ إذ كان يمكن للحوار أن يتواصل، ومن يدري ما الذي كان يمكن أن ينبت ويحدث بينهما".

اذهب لإطلاق طائرة ورقية !

إن أسلوب المداواة بالخروج عن المألوف نجاة وخلاص من تلك المواجهات المحبطة، إذ يفيدك ويحولك إلى شخص متحضر يمكنه بارتياح مناقشة العديد من الاهتمامات.

أسلوب المداواة بالخروج عن المألوف هو، ببساطة شديدة، أن تشارك في أي نشاط لم تفكر قط في ممارسته. مرة واحدة كل أربعة أسابيع، في نهاية الأسبوع أو عطلته، افعل شيئاً ما يختلف كلية عما اعتدت عليه. هل عادة ما تمارس رياضة التنس في عطلات نهاية الأسبوع؟ في هذه العطلة اذهب للتنزه نزهة طويلة سيراً على الأقدام. هل تتنزه عادة نزهات طويلة سيراً على الأقدام؟ فلتأخذ هذا الأسبوع درساً في التنس. هل تمارس لعبة الكركيت؟ اترك ذلك لرفقائك هذه المرة، وبدلاً من هذا، اذهب لممارسة التجديف وركوب البحر. أو، هل كنت تخطط للعدو والتجديف في أحد الأنهار ذات المنحدرات السريعة في عطلة نهاية الأسبوع؟ انس ذلك، واذهب لممارسة لعبة الكركيت.

اذهب إلى شخص هاو لجمع طوابع البريد أو لتلقي محاضرة عن الشطرنج، أو لممارسة ركوب المنطاد، أو لمراقبة الطيور واصطيادها. اذهب ومارس لعبة البلياردو في إحدى صالات البلياردو، أو لممارسة رياضة ركوب الخيل أو الجمال، أو لإطلاق طائرة ورقية! لماذا؟ لأن هذا يمنحك دعماً يقويك ويساندك لبقية حياتك. من الآن فصاعداً، في كل عطلة لنهاية الأسبوع سوف تبدو كشخص ينتمي إلى جماعة ما. سواء كانت جماعة المتنزهين نزهات طويلة سيراً على الأقدام، أو جماعة جامعي طوابع البريد، أو جماعة راكبي المنطاد، أو جماعة صائدي الطيور، أو جماعة راكبي الخيل، وكذلك جماعة إطلاق الطائرات الورقية، أي جماعة يمكن أن تقابلها، وذلك بمجرد ممارسة أي نشاط يمارسونه مرة واحدة فحسب.

إذا أخذت قطعة من ورقة مصبوغة بصبغة عباد الشمس الزرقاء وغمستها في أنبوب ضخم مليء بالمادة الحمضية، فسوف يتحول لون الورقة إلى اللون

القرنفلي، وإذا ما أخذت ورقة زرقاء أخرى وغمستها في قطرة واحدة صغيرة جداً من السائل الحمضي الموجود على الشريحة المنزلقة "شريحة زجاجية تستخدم في الاختبار المجهري" فسوف يتحول لون الورقة إلى اللون القرنفلي. قارن ذلك بالمشاركة في أي نشاط ولو لمرة واحدة فقط سوف تمنحك العينة حوالي ٨٠ بالمائة من القيمة الحوارية، فأنت تتعلم الأسئلة التي يطرحها الشخص المنتمي إلى جماعة ما أو المتفهم لحوارها، وتبدأ في استخدام المصطلحات الصحيحة. فلن تشعر بالضياع أبداً عندما تتعرض لأحد الاهتمامات اللاروتينية – مما يحدث دوماً.

هل تتحدث بلغة الغواصين ؟

إنني لست غواصة حاصلة على شهادة في الغوص تحت الماء، ومع ذلك ومنذ ست سنوات في برمودا رأيت لافتة تقول: (غواصون المنتجع ٢٥ دولاراً، ولا ضرورة للغواصين ذوي الخبرة) وخلال ثلاث ساعات فحسب، تلقيت أسرع منهج في الغطس الخاطف في التحدث مع أفضل الغواصين في الغوص تحت الماء يمكن أن يقدمهم العالم.

في البداية تم تلقيني درساً سريعاً في حمام السباحة، ثم، عندما عانيت من أجل البقاء منتصبة تحت ثقل أنبوب الأكسجين الخاص بي، ومن الساعة، والعوامة، وحزام الوزن، أخذت أمشي بتثاقل وجلبة حتى وصلت إلى قارب الغوص، وعندما جلست هناك على الزورق الصغير، أربت على قناعي وزعانفي في قلق، سمعت الغواصين المُعتمدين يتبادلون أسئلة تنم عن انتمائهم إلى بعضهم البعض وفهمهم لنفس اللغة التي يتحدثون بها:

"أين حصلت على شهادة الغوص؟".

"أين مارست الغوص سابقاً؟"

"هل تفضل الغوص تحت الماء أم بالقرب من السطح؟"

"هل سبق لك وأن مارست الغوص ليلاً؟"

"هل تغوص تحت الماء أثناء التصوير الفوتوغرافي؟"

"هل تغوص على الكمبيوتر؟"

"ما أطول وقت مارست فيه الغوص تحت الماء؟"

"هل سبق لك وأن غصت تحت الماء وأنت موثوق بالحبال؟"

ما هذه الكلمات المكتوبة بخط مائل؟ هذه هي اللغة الخاصة بالغواصين. وأنا الآن أتحدث بهذه اللغة، وإلى يومنا هذا، فعندما أقابل غواصين، أطرح الأسئلة المناسبة عليهم، والموضوعات التي يمكن مناقشتها معهم، وأعرف بالضبط أي موضوعات ينبغي تجنبها. (مثل كم أحب طعام البحر، حيث إن ذلك يشبه إخبار محب القطط كيف أنك تحب القطط الصغيرة المشوية). ويمكنني الآن أن أسأل أصدقائي الجدد عن أماكن الغوص في البقاع الساخنة التي سبق لهم الغوص فيها – كوزوميل، الكيمن، الكانسون. ثم إذا أردت أن أتباهى أمامهم، أسألهم إذا ما كانوا قد سبق لهم الغوص في تراك لاجون في أقصى المحيط الهادي، وهو حاجز صخري عظيم في أستراليا، أو البحر الأحمر.

جميع مصطلحات المطلعين المنتمين إلى جماعة ما تنزلق بكل سهولة من لساني، وقبل تجربتي مع أسلوب المداواة بالخروج عن المألوف وخبرتي به لكنت أطلقت على الأماكن التي يحبون الغوص فيها مثل الغوص بالقرب من (المنحدرات الصخرية) أو (السفن الغارقة) أو (المرجان) كلمات مفهومة، وليست خاصة بالغوص لا تعبر عن شخص مطلع أو منتم إلى جماعة ما، ولكن بالالتقاء بأحد الغواصين، من المحتمل أنني كنت سأسأله: "أوه الغوص تحت الماء. لابد وأن ذلك شيء شائق آه، ألا تخاف من أسماك القرش؟" وهي ليست الطريقة المناسبة التي يمكن أن تبدأ بها الحوار مع أحد الغواصين.

الأسلوب ٣٨ :
المداواة بالخروج عن المألوف

مرة واحدة كل شهر، حاول أن تكسب شيئاً جديداً فى حياتك لم تفعله من قبل. افعل شيئاً ما لم تحلم بفعله قط. شارك فى إحدى الرياضات، اذهب إلى هاو لفعل شيء ما، اسمع محاضرة عما لا تعرف عنه شيئاً، فسوف تعرف وتكتسب حوالى ٨٠ بالمائة من اللغة الصحيحة والأسئلة المناسبة التى يمكن أن تطرحها على جماعة ما، وذلك بمجرد أن تمارس هذا الشيء ولو لمرة واحدة.

فكر في ذلك! لنفترض أنك في حفل عشاء، وتعرضت مائدة الحوار إلى مناقشة وتناول موضوع الغوص تحت الماء. إذا كنت أنت أيضاً قد قمت بغطسة واحدة في حياتك، فلسوف تسأل رفيقك الغواص ما إن كان يحب الغوص ليلاً، أو عما إذا كان يفضل الغوص في المنحدرات أم في الأماكن الصخرية (لن يصدقك أبداً عندما تخبره عن أن أعمق مياه مارست الغوص فيها هي حوض الاستحمام أو "البانيو" الخاص بك).

ثم تستدير لتتحدث مع أحد الغواصين الجالسين على يسارك عن القفز من فوق المنصة فتسأله: "هل تفضل قفزات الصدر والخصر أم قفزات الكاحل؟" وإذا ما تغير الحوار ليتناول رياضة التنس مثلاً، أو الشطرنج، أو الفنون الحربية والعسكرية، أو جمع العملات، أو حتى صيد الطيور، يمكنك عندئذ مواصلة الحوار والاستمرار فيه بغية استرساله. يالك من رجل! يالك من مثقف!

الفصل ٣٩ :
تعلم قليلاً من الكلام المبهم

تخطي الحواجز

يعتبر الحوار عن الوظيفة – أو الحديث المبهم – أكثر غموضاً وتعقيداً من الحوار عن الهواية. فلم أزل أحتفظ بداخلي بذكريات اجتماعية مروعة عن أمسية حضرت فيها حفلاً أقامه زوجان يعملان في مجال إدارة البيانات والمعلومات الأساسية للحاسوب، وبينما كنت أدخل من الباب، سمعت شاباً يتحدث إلى شاب آخر قائلاً: "عندما تكون حسابات التقارير المتصلة مقيدة بعبارات وتقارير جبرية موثوقة، فذلك يعادل الحسابات المتصلة لـ...".

وكان هذا كل ما سمعته ولم أفهمه، وأدركت أنني لن أفهم أي شيء من الحوار لبقية الأمسية بأكملها، مما جعلني أتوق إلى الأيام عندما كان الماوس (الفأر) يعني الحيوان الصغير المكسو بالفرو الذي يحب الجبن، وعندما كانت النوافذ هي الأشياء التي نشتري لها الستائر، وعندما كانت (الشبكة) هي الشيء الذي تتصيد به العنكبوت الحشرات وتطوقها به. علمت أنني سأحتاج إلى بعض الدعم الفني التقني إذا رغبت في الانسجام مع هذا الجمع من الناس.

قررت عندئذ وفي ذلك المكان أن أتعلم بعضاً من الأسئلة الاستفتاحية عن إدارة البيانات والمعلومات الأساسية للحاسوب والتي يطرحونها على بعضهم البعض.

وهذا هو ما حدث بالفعل، والآن لا أطيق الانتظار وأتحين فرصة أن أجد نفسي وسط حشد من الناس، لأنني تسلحت بأسئلة مثل "ما المستوى الذي تستخدمه؟" و"ما المعلومات التي تستخدمها عن منتجات مستودعات السلع والبضائع؟".

كل ما تحتاج إليه هو القليل من الأسئلة الاستفتاحية المطلعة، لكي تستطيع بدء الحوار مع أي جماعة من الناس. أنت تطرح الأسئلة، وتنصت إلى الإجابات، وتنهمك في حوار استهلالي هادف مع هؤلاء لمدة دقيقة أو دقيقتين عن تخصصاتهم "ثم غير الموضوع! أنت لا ترغب في الغش. إنك أكثر معرفة وعلماً بتخصصاتهم عما أنت عليه بالفعل".

الأمر كله يتعلق بالأسئلة الاستفتاحية

يستطيع لاعب التنس أن يقيمك على الفور كلاعب منذ أول وهلة من أول كلمة أو سؤال تطرحه. هل سيروقه ممارسة لعبة التنس معك، أم سينتابه الملل؟ نفس الشيء يحدث في الاتصال بالآخرين والتحدث معهم، فهم يعرفون من أول كلمة تنطق بها، إذا ما كانوا سيستمتعون بحوار شائق معك يسردون فيه حياتهم واهتماماتهم، أم سيكون الحوار تافهاً للغاية.

مثلاً، لنفترض أنني قدمت إلى أحدهم وكانت أول كلمة ينطق بها: "أنت كاتبة، إذن متى ستكتبين الرواية الأمريكية العظيمة؟" يا إلهي، أعلم أنني أتحدث مع شخص ما لا يعرف شيئاً عن عالمي. سوف نتحدث، ولكني أفضل تغيير الموضوع، وبعد قليل لن يشاركني في الحوار.

لو أن رفيقي الجديد قد قال: "أوه، أنت كاتبة إذن. هل تكتبين أدباً قصصياً أم لا؟" لسعدت بحسن طالعي! فالآن أعلم أنني مع شخص يعلم الكثير عن عالمي. لماذا؟ لأن هذا السؤال هو أول ما يطرحه الكتاب على بعضهم بعضاً. إنني أستمتع بالتحدث إلى هذا الشخص الذي يثيره فضوله لاعتقادي بأن لديه المزيد من المعلومات عن عالم الكتابة، وحتى لو توقفنا عن الحديث في موضوع الكتابة، يكون قد بدا أمامي كشخص حسن الإطلاع.

إن لكل وظيفة أو رياضة أو اهتمام الأسئلة الاستفتاحية الخاصة بها التي يطرحها الجميع ممن يهتمون بها - أما الأسئلة الخرقاء غير المألوفة، فإنهم لا يطرحونها أبداً على بعضهم بعضاً، فعندما يلتقي عالم في الفلك بزميل آخر مثله، تراه يسأله: "ما الرحلات الفضائية، أو ما المهمات، والبعثات الفضائية التي سبق لك وأن قمت بها؟" "ولا يسأل أبداً هذا السؤال: "كيف تذهب لقضاء حاجتك وأنت هناك في الفضاء؟". ويسأل طبيب الأسنان طبيب أسنان آخر: "هل أنت ممارس عام، أم أنك متخصص في قسم معين؟" ولا يسأله أبداً: "هل سمعت عن أية نكات جذابة عن آلام الأسنان مؤخراً؟".

والأنباء السارة هي أن البدء باللغة الغريبة أمر يسير للغاية، إذا إنها لغة سهلة، ولست في حاجة لأن تتقن الكلمات الطنانة، فقط القليل من الأسئلة الاستهلالية تجعلك تبدو كما لو كنت تنتمي لهذه الجماعة. إليك الجزء الممتع، عندما تخبرهم بأنك لا تعمل في مجالهم، ينبهرون ويتأثرون أكثر ويقولون في أنفسهم: "ياله من شخص مثقف ومطلع".

"يا إلهي! جميع من بالحفل سيكون فناناً"

ليس من الصعب أن تجني ثمار مجهوداتك لتعلم تلك اللغة. دعنا نقول إنك قد دعيت إلى افتتاح أحد المعارض الفنية، حيث ستلتقي بالعديد من الفنانين. إذا لم تتحدث بلغة الفن، فعليك بأن تبحث عن صديق لك أو اثنين من الفنانين.

حسناً لقد وجدت واحداً. هيا فلتنطلق. صديقتك سالي تخرجت في مدرسة الفن، فتتصل بها هاتفياً وتسألها: "سالي أعرف أن ذلك سخف مني، ولكنني دعيت إلى حدث سأضطر فيه إلى التحدث مع مجموعة كبيرة من الفنانين، ألا تستطيعين إعطائي قليلاً من الأسئلة التي يتسنى لي طرحها؟" قد ترى سالي أن سؤالك صبياني وغير معتاد، ولكن ما من بد في أن يؤثر جهدك المبذول فيها.

قد تقول: "هذه هي الطريقة التي يفهمون من خلالها أنك على علم بمجالهم؛ وذلك بأن تسألهم ما إن كانوا يرسمون لوحاتهم باستخدام الأكريليك، أم الزيت، أم قلم الفحم، أم القلم الجاف.... إلخ".

"أوه".

وتحذرك: "لا تطلب من الفنانين وصف أعمالهم، إذ يشعرون بأن أعمالهم لا تعدو عن كونها سائلاً مرئياً لا يمكن وصفه".

"أوه".

"ولا تسألهم عما إن كانت أعمالهم موجودة بأحد المعارض أم لا؟"

"أوه؟".

"من الممكن أن يكون ذلك سؤالاً حساساً، بدلاً من ذلك اسألهم: "هل من مكان يمكنني فيه رؤية عملك؟" ولسوف يروقهم هذا، فحتى لو لم تكن أعمالهم موجودة في معرض ما، فبوسعهم دعوتك إلى الاستديو الخاص بهم علك تشتري أحد أعمالهم".

الأسلوب ٣٩:
تعلم قليلاً من الكلام المبهم

يتحدث كبار الناجحين بهذه اللغة كلغة ثانية. ما هى اللغة الغريبة؟ هى لغة يتحدث بها أصحاب المهن الأخرى.

لماذا تستخدمها؟ لأنها تجعلك تبدو مطلعاً، ومثقفاً، وعالماً بهذا المجال الذي يعملون فيه.

وكيف تتعلمها؟ لن تجد شرائط كاسيت لهذه اللغة فى قسم اللغات أو فى متجر الكتب الذي تتعامل معه؛ ولكن هذه اللغة يسهل تعلمها والتقاطها. قم ببساطة بالاتصال بصديق يتحدث نفس لغة هذا الحشد الذي ستجتمع معه؛ كي يعلمك القليل من الأسئلة الاستهلالية. الكلمات قليلة ولكن المكافآت عديدة.

هذا هو كل ما تحتاج إليه لكي تبادر بسؤالين فنيين استهلاليين جيدين، وحذار من إلقاء الأسئلة الغريبة الخرقاء التي يتم طرحها في الغالب.

دعنا نقول إنك بدأت بداية موفقة بأن طرحت عليهم الأسئلة المناسبة عن وظائفهم. تكون بذلك قد ضربت الكرة وقذفت بها سريعاً إلى ملعبهم الحواري، وباعتقادهم بأنهم يتحاورون مع لاعب ماهر تراهم يجيبون عن أسئلتك بسعادة بالغة، ثم ما يلبثون أن يديروا الكرة شيئاً، ويرسلوها ثانية إلى ملعبك. والآن هذا هو الوقت المناسب لطرح الأسئلة التي تستكمل بها الحوار. أوه ماذا تفعل الآن؟.

إذا كنت ترغب في التحرر من جلباب المتظاهر، فعليك أن تتقن الأسلوب التالي وهو استكشاف القضايا الساخنة.

الفصل ٤٠ :

استكشاف القضايا الساخنة

حوار استهلالي مع الأطباء

لي صديق يدعى جون، وهو طبيب وقد تزوج حديثاً من امرأة يابانية جذابة تدعى ياميكا، وحدثني جون عن أول مرة وجهت فيها الدعوة إليهما لحضور حفل للالتقاء بالعديد من زملائه، وكانت ياميكا مذعورة، فقد أرادت أن تترك انطباعاً طيباً لدى الحضور، إلا أنها كانت متوترة بشأن التحدث إلى الأطباء الأمريكيين، وكان جون هو الطبيب الوحيد الذي التقت به في حياتها، وخلال فترة حبهما لم يكونا يقضيان وقتاً طويلاً في التحدث عن الطب.

قال لها جون: "لا تقلقي بشأن ذلك يامي. إنهم جميعاً يطرحون على بعضهم البعض نفس الأسئلة القديمة. عندما تلتقين بهم اسأليهم فحسب: "ما تخصصك؟" و "هل أنت منتسب إلى مستشفى معين؟"".

واستكمل حواره: "ولكي تتقمصي في الحوار، اطرحي أسئلة مثل: "كيف حال علاقتكم مع المستشفى؟" أو "ما تأثير البيئة الطبية الحالية عليك؟" هذه هي القضايا الساخنة بالنسبة إلى الأطباء؛ لأن كل شيء يتغير في مجال الرعاية الصحية".

قال جون إن ياميكا نفذت كلامه بالحرف الواحد، حيث كانت تنتقل من شخص إلى شخص خلال الحفل لتسأل العديد من الأطباء عن تخصصاتهم وعن انتسابهم إلى مستشفى ما وعن علاقاتهم بالمستشفيات التي يعملون بها، وتبعاً لذلك أصبحت ياميكا فاكهة الحفل، وقام الكثير من زملاء جون بتهنئته فيما بعد على زواجه بمثل هذه السيدة المثقفة الجذابة.

الإمساك بالفاعل الحقيقي

لا يحدث هذا مع الأطباء فحسب، فكل مهنة لها اهتماماتها التي يظن ويهمس بها الجميع بداخل مجالها، وعلى الرغم من ذلك لا يعرف الباقون إلا القليل عن هذه العادات أو المصطلحات الخاصة بكل مهنة، على سبيل المثال، دائماً ما يتذمر بائعو الكتب الذين يمتلكون متاجر مستقلة خاصة بهم بشأن سلسلة المتاجر الكبرى التي تسيطر وتستحوذ على الصناعة وعلى سوق الكتب. يظل المحاسبون مستيقظين طوال الليل في قلق بشأن المسئولية القانونية التأمينية على الحسابات التجارية الخاطئة، أوه، ونحن الكتاب كذلك أيضاً. إننا دائماً نشكو من المجلات التي لا تدفع لنا أجوراً على حقوق النشر الإلكتروني نظير ما نكتبه من كلمات نفيسة.

لنفترض أن شخصاً ما قليل الحظ، وكان من سوء طالعه أن وجد نفسه في حفل ملي، بالكُتّاب. إن تبادل الحوار مع هؤلاء القوم "الذين قلّما يعرفون ما يفكرون فيه حتى يروا ما يقولون" ليست بالمهمة السهلة لشخص معتاد على الاتصال بالآخرين بالكلمة المنطوقة، ومع ذلك، إذا قام شخص ما قبل الحفل بالاتصال بزميل له يمتهن الكتابة، وسأل عن القضايا المشتعلة في عالم الرواية، لكان بوسعه تبادل الحوار الساخن مع أصحاب الكلمات طوال الأمسية. إنني أطلق على هذا الأسلوب استكشاف القضايا الساخنة.

الأسلوب ٤٠:
استكشاف القضايا الساخنة

قبل أن تقفز دون تبصر إلى جماعة من الكتاب أو من أطباء الأسنان، عليك أن تكتشف القضايا الساخنة في مجالاتهم. كل صناعة لها اهتماماتها وقضاياها المشتعلة لا يعرف عنها العالم الخارجي إلا القليل. اطلب ممن تستفهم منه أن يكشف لك عن زر هذه الصناعة، ثم اضغط على هذه الأزرار في سبيل إشعال الحوار.

نعود ثانية إلى المعرض الفني الذي ستحضر افتتاحه. لا يمكنك أن تدع سالي تنهي المكالمة التليفونية، ليس بعد. لقد منحتك السؤالين الاستهلاليين المثاليين لتبدأ بهما الحوار مع الفنانين، ولكن لا تدعها تذهب، حتى تمنحك الخُطّاف أو الكلاب الحواري الحقيقي. اسألها عن أسخن القضايا التي تدور الآن في عالم الفن. ربما تفكر دقيقة واحدة ثم تقول: "حسناً، هناك دائماً أسعار فنية/ أسعار للفن".

فتسألها: "أسعار للفن؟"

فتشرح لك قائلة: "نعم، مثلاً، في الثمانينيات كان عالم الفن عبارة عن سوق نشيطة، حيث ارتفعت الأسعار ارتفاعاً صاروخياً، لأن المستثمرين والساعين وراء المنازل الرفيعة كانوا يدفعون مبالغ باهظة، وكنا نشعر أن مثل هذا الفن يُحْرَم منه العامة".

أنت الآن مُسَلح بشيء من الحوار الفني وبعض من اللغة الفنية الخاصة بعالم الفن.

أراك في الحريق الكبير

بينما أنت تخوض ذلك، لا تنس أن تستجوب من تسأله بقسوة لمعرفة التحية الخاصة بكل جماعة، لتستخدمها عندما تكون وسط أفرادها. على سبيل المثال، إذا سمعت الممثلات عبارة "حظ سعيد" قبل العرض، ينكمشن خوفاً، ولكنهن يبتسمن عندما يتمنى لهم الآخرين الأمنيات السعيدة وهم يقولون: "اكسري ساقاً".

عبارة: "اكسر ساقاً" على الرغم من ذلك ليست مناسبة لتقولها للعدائين قبل سباق الماراثون، فهذا هو آخر شيء يتوقعون حدوثه! الشيء الوحيد الذي يريدونه هو أن يتعدوا الرقم الذي سجلوه في المرة السابقة. جرب أن تقول: "حقق نجاحاً ساحقاً!".

رجال الإطفاء الذين يعملون في مناوبات "فرق للمناوبة" نادرا ما يرون بعضهم البعض إلا في الحرائق الهائلة، وبذلك فإن تحية رجال الإطفاء تكون: "أراك في الحريق الكبير!".

ذات مرة، كنت أقود السيارة في مدينة هادئة جداً لا مفر من أن تضل طريقك فيها، وقد حدث ذلك لي بالفعل، وظللت أقود سيارتي لفترة طويلة متسكعاً هنا وهناك، ولحسن الحظ، اكتشفت مخفراً للإطفاء، ورأيت اثنين من رجال الإطفاء يشعران بالملل ويتسكعان أمامه.

فأطللت برأسي من النافذة وسألتهما: "هل بوسعكما إخباري بطريق العودة إلى طريق ٢٥٠" وأستطيع القول بأنهما – حسبما تراءى لي – ظنا بي أنني بلهاء، ومع ذلك، أشارا بكل بلادة ولا مبالاة إلى الاتجاه الصحيح، وبينما كنت أقود السيارة شكرتهما على صنيعهما، وقلت: "أراكما في الحريق الكبير" فرأيت ابتسامة كبيرة في المرآة ترتسم على وجهيهما بينما كانا يقفان في انسجام، ولوحا بأيديهما ليودعاني. إن الشقراء التائهة قد حظت باحترامهما بينما كانت تقود سيارتها؛ لأنها ألقت لهما بالتحية الخاصة بجماعتها.

الفصل ٤١ :

اقرأ جرائدهم

اقرأ الكثير والكثير عنهم حتى أدق تفاصيل حياتهم

دعنا نقول إن بائع الجرائد ألقى بالجريدة من دراجته إلى عتبة بابك بينما تحتسي فنجاناً من القهوة، وتبحث عن مقعد مريح لإلمام بما يحدث في العالم، عالمك، بالطبع. هل تتصفح أولاً الأنباء العالمية، أم قسم الموضة، أم صفحة الرياضة، أم قسم الترفيه والتسلية؟ أو لعلك تتصفح قسم الكوميديا.

أياً كان القسم الذي تقرأه أولاً، لا تفعل ذلك غداً. بادر بتناول أي قسم آخر، ومن المستحسن ألا تكون قد قرأته من قبل؛ لماذا؟ لأن ذلك سيطلعك على اهتمامات كل جماعة مما يقربك منهم، بحيث تستطيع سريعاً مناقشة أي شيء مع أي شخص بغض النظر عن النقاط أو الصفات القليلة المشتركة بينكما.

ماذا عن قسم العقارات، ومع ذلك، عاجلاً أو آجلاً، سوف تجد نفسك مع مجموعة من الناس يناقشون الملكيات؛ والأملاك العقارية، والصفقات، والسوق اليوم. تفحص قسم العقارات ولو مرة واحدة كل عدة أسابيع، فهذا يجعلك على دراية جيدة بمجريات الأمور عندما تتحاور معهم.

ماذا عن عمود الإعلانات؟ ربما تعتقد أن العالم سوف يكون مكاناً أفضل بكثير بدون شارع ماديسون، ولكن ما ستحصل عليه لن يكون أفضل ما لم تبد موافقتك على الأمور التي تناقشها مع مدير التسويق التنفيذي الذي تعاقدت معه للتو على الإعلان عن منتجات شركاتك. ألق نظرة خاطفة على قسم الإعلانات، وسوف تتحدث بطلاقة عن الحملات، والمبدعين، وصناعة الطباعة. وبدلاً من أن تقول كلمات، ستقول نسخة، وبدلاً من أن تقول وكالة، ستعتاد على المصطلحات الفعلية الخاصة بكل جماعة مثل مصطلح المتجر.

إن استخدام كلمات غريبة عن لغة جماعة ما بمثابة إفشاء غير مقصود ينم عن أنك لست مطلعاً أو عالماً بلغتهم، فلو حدث وسأل أحد الركاب على متن السفينة أياً من أفراد الطاقم الذي كان يعمل معي هذا السؤال: "منذ متى وأنت تعمل على متن هذا القارب؟" لسخر منه؛ حيث إن طاقم الرحلات كان يعمل بكل فخر على متن سفينة وكلمة قارب كشفت عن أن هذا المسافر قليل الخبرة بالبحر.

يمكن للكلمة الصحيحة أن تصنع المعجزات أثناء الحوار. في قاعة استقبال الركاب "التي تكون في المقدمة" كانوا عادة ما يسألون القبطان "منذ متى توليت منصب القائد؟" أو "متى كانت أول مرة توليت فيها السلطة؟" فما كان منه إلا أن جمعهم جميعاً في إحدى القاعات ولوح لهم بيده كما لو كان نجماً سينمائياً لامعاً، ثم أخذ القبطان "كافييرو" في رواية قصته البحرية للسائلين الأذكياء الذين ربما تعلموا كلمة القائد أو توليت السلطة الأسبوع الماضي عند قراءتهم للملاحظات والأنباء البحرية التي تكون في الصحف الموجودة على متن السفينة. فإذا قام الراكب ببساطة بطرح سؤال مثل: "منذ متى وأنت القائد؟" أو "متى كانت أول مرة قمت خلالها بقيادة القارب؟" فإنه يتلقى الترجمة الإيطالية المعتادة السريعة، ويحظى بسماع قصة الكابتن البحرية.

سوف تدمن سريعاً قراءة تلك الجرائد التي ستساعدك على تكوين علاقات مع العديد من الناس، وكل ما يتطلبه الأمر هو قراءة الأقسام المختلفة في كل جريدة.

احصل على مجلتهم كي تعينك على تحقيق هدفك

عندما تتوق إلى تعلم المزيد من اللغة الخاصة بجماعة ما، ابدأ في قراءة الصحف التجارية وكذلك مجلات الدائرة المغلقة التي تصدر خصيصاً لأعضاء مختلف الصناعات. اطلب من أصدقائك الذين يعملون في وظائف مختلفة أن يقرضوك إحدى هذه المجلات، حتى يسعك الإلمام بمزيد من المعلومات لإشعال نار الحوار المتبادل مع الآخرين.

ولجميع الصناعات مجلة أو اثنتان، وسوف ترى جرائد ومجلات كبيرة لامعة عليها أسماء مثل: أنباء السيارات، وأنباء المطاعم، وأنباء المنتجعات الصيفية وحمامات السباحة، وصناعة الشاحنات وكذلك الخنازير اليوم لمن يعملون في مجال بيع الخنازير. "من فضلك، إنهم يطلقون على أنفسهم أصحاب مهنة بيع الخنازير. وأنت لا تعلم شيئاً عنها، ولكن ما أسلفناه سيعينك على مجاذبتهم أطراف الحديث والتحدث بلغتهم" سوف تمنحك أي مسألة تتناولها عينة من لغة أهلها وتعلمك بأسخن القضايا في هذا المجال.

عندما يتعلق الأمر بهوايات الآخرين واهتماماتهم، تصفح المجلات الخاصة بالعدو، أو الصناعة، أو ركوب الدراجات، أو التزحلق على الجليد، أو السباحة، أو رياضة ركوب متن الأمواج المتكسرة على الشاطئ. توجد المجلات الخاصة براكبي الدراجات البخارية في المتاجر الكبيرة للمجلات، وكذلك توجد مجلات للملاكمين، ولاعبي الكركيت، ولراكبي الثيران. سوف تجد الآلاف من المجلات المعنية بالاهتمامات الخاصة منشورة شهرياً.

منذ عدة سنوات، واظبت على شراء جريدة مختلفة في كل أسبوع، وقد أفادني ذلك كثيراً، وجنيت ثماره عندما دعتني عميلة لي إلى حفل عشاء في منزلها. وكانت لديها حديقة جميلة. فشكراً لمجلة "زهور وحدائق"، حيث مكنتني من استخدام مصطلحات خاصة بلغة أهل الحدائق مثل: نباتات الزينة، ونباتات حولية "تعيش عاماً واحداً" ونباتات معمرة "ذات دورة حياتية تدوم أكثر من سنتين". وقد استطعت مواصلة الحوار عندما تحولت المناقشة إلى مزايا تربية النباتات منذ أن تكون بذوراً أو شتلات صغيرة.

ولأنني كنت لبقة جداً في التحدث عن الزهور، دعتني هذه العميلة إلى التجول فترة طويلة، في حديقتها الخلفية الخاصة، وبينما كنا نسير، أخذت تدريجياً في تغيير الموضوع من الأقحوان "زهرة الذهب" إلى العمل الاستشاري الذي يمكن أن أؤديه لشركتها. من يقود من إلى أسفل طريق الحديقة؟

الأسلوب ٤١:

اقرأ جرائدهم

هل عميلك الكبير التالي لاعب جولف، عداء، سباح، راكب لمتن الأمواج المتكسرة على الشاطئ، أم متزحلق على الجليد؟ هل تحضر مناسبات اجتماعية مزدحمة بالمحاسبين أو بمن هم من الفرقة الزنية البوذية، أو من هم عوان بين هذا وذاك؟ هناك آلاف لا تعد ولا تحصى من المجلات الشهرية التى تخدم كل تخصص واهتمام لا يمكن تخيله. يمكنك أن تكتسب مزيداً من المعلومات بشكل أكبر مما تحتاجه؛ لكى تبدو كالمتحدث والعالم بلغة جماعة ما حين تحدثك مع شخص ما عن طريق قراءة الجرائد التى تخدم مهنهم ونشاطاتهم. "هل قرأت أحدث نسخة من "زونوز"؟".

هل يتصاغر حجم العالم، أم نحن الذين يكبر حجمنا؟ الرجال والنساء المتحضرون اليوم يشعرون بالثقة والارتياح في أي مكان، وسوف يساعدك الأسلوب التالي على أن تكون ملماً بلغة أي جماعة في أي مكان تجد نفسك فيه على أي كوكب.

الفصل ٤٢ :

العادات الواضحة

كيف تكون ملماً بالأعراف والعادات الدنيوية

لنقل إنك تسافر إلى الخارج في رحلة خاصة بالعمل. ما أول شيء تفعله في قائمتك؟ تحصل على جواز سفر وكتاب للتعبيرات الموجزة، وطرق التعبير بكلمات ملائمة، هل ذلك صحيح؟ على أية حال، من يريد التجول في أنحاء روما ولا يعلم كيف يسأل عن مكان المرحاض؟ أو من يشعر بالعطش في كوالالمبور ولا يعرف كيف يطلب أو يشتري زجاجة كوكاكولا؟ على الرغم من ذلك، هناك شيء ما معظمنا ينسى أن يحمله معه، مما يترتب عليه وقوع كوارث وتبعات أليمة – ألا وهو كتاب خاص بالعادات والأعراف الدولية.

لي صديقة تُدْعى "جيرالدين"، والتي كانت تهتم كثيراً وتسعد بخطبتها الأولى التي ستزج بها إلى اليابان؛ ولكي تشعر بالارتياح في رحلتها الطويلة إلى طوكيو، ارتدت الجينز المفضل الذي حاكه لها المصمم الخاص بها وسترة بسيطة غير رسمية، وبعد مرور أربع عشرة ساعة وقطع مسافة ٦.٧٣٧ ميلاً فيما بعد، أخذ أربعة رجال تبدو عليهم الاستقامة والرزانة في تحيتها واستقبالها في مطار ناريتا، وبينما هم يبتسمون وينحنون، أعطوها كروت العمل

الخاصة بهم، وقامت جيرالد التي كانت حقيبتها في إحدى اليدين بأخذ بطاقاتهم باليد الأخرى، وشكرتهم، ونظرت نظرة خاطفة إلى البطاقات، ثم وضعتها في حافظتها، ثم سحبت إحدى بطاقات العمل الخاصة بها من حافظتها، وبما أنهم قد يجدون صعوبة في نطق جيرالدين، كتبت الاسم المختصر (جيري) فوق اسمها المطبوع في البطاقة. فتردد الرجال في أخذ البطاقة منها، ثم أخذوا يفحصون الاسم لبضع دقائق. قبل أن يضع أحدهم البطاقة في حافظته.

عندما وصل الخمسة إلى الفندق، وجهوا الدعوة إلى جيري لتناول الشاي في الردهة، وبينما يحتسون الشاي، قدم لها الرجال الأربعة هدية صغيرة، وقامت بفتحها بشغف ولهفة. وكانت إحدى الصفات الجذابة في جيري هي دفئها الغريزي وإسرافها في التعبير عن عواطفها. فكانت منبهرة بالهدية، وبطريقتها المعتادة، وصرخت قائلة: "أوه، إنها هدية جميلة!" وأخذت تشكر كلاً منهم.

وحينذاك ارتص الرجال الأربعة إلى جانب بعضهم بعضاً في وقت واحد مثل التوائم من القطط السيامية المتجهمة، فانحنوا ثانية ولكن على نحو يختلف عن المرة الأولى وتمتموا بكلمة قائلين "سايونارا" وغادروا على الفور. كانت جيري مذهولة للغاية. ما الخطأ الذي ارتكبته؟

كل شيء! بدءاً من ارتداء الجينز، فحتى ولو كنت تتجول في آسيا راكباً دراجة، فلا ينبغي لك أبداً أن تلتقي بعملاء وأنت ترتدي ثياباً غير رسمية. الخطأ الثاني هو الطريقة العامية السوقية التي تعاملت بها جيري مع بطاقاتهم، ففي آسيا تعتبر بطاقات العمل واحدة من أهم أدوات وآلات البروتوكول، فهي دائماً تقدم وتقبل بوقار وتبجيل بكلتا اليدين. "ما عدا مسلمي آسيا الذين يرون أن اليد اليسرى لا يجوز استخدامها دينياً".

وقد وضعت جيري البطاقات في حافظتها بسرعة بالغة، وفي آسيا يستخدم الناس بطاقات العمل كشيء محفز على بدء الحوار، حيث تتحدث مع الآخرين عن بطاقات كل منكما، ولا تضع بطاقات أحدهم في الحافظة حتى

يبدأ هو في البداية بأدب واحترام ولطف بوضع بطاقة العمل الخاصة بك في حافظته. إذ يعد الدفع ببطاقاتهم في الجيب الخلفي للجينز الذي كانت ترتديه استهزاء كبيراً.

لم تكتشف جيري عظم الخطأ الرابع حتى عادت إلى المنزل، حيث قام أحد زملائها - ويدعى بيل - وهو مسافر لرحلات العمل الموسمية، بتحليل إخفاقها التام، فأخبرها بما دفع هؤلاء الرجال إلى تفحص الكرت عدة مرات عندما منحتهم إياه في المطار. فهذا يرجع إلى محاولتهم البحث عن اسمها، ولقبها الوظيفي والشركة، فكل ذلك كان من المفترض طبعه باليابانية على الناحية الأخرى من البطاقة، ولكنها كانت خالية تماماً من هذا.

ثم نأتي إلى الخطأ الخامس الأهم وهو أن جيري لم يكن ينبغي لها أن تكتب على البطاقة. البطاقات في آسيا ليست مقدسة، ولكن لا ينبغي أبدا للشخص أن يشوهها بأي كتابة يدوية غير مرتبة.

قصة جيري الحزينة مع اليابانيين تزداد سوءاً، حيث بلغها بيل بالأنباء السيئة: وهي أنها لم يكن من المفروض أن تفتح الهدية أمام عملائها. لماذا؟ لأن في الأرض التي من الضروري ومن الهام جداً فيها حفظ ماء الوجه، سوف يكون محرجاً لأهلها أن تكشف عن الهدايا التي يقدمونها لك إذا لم تكن تروق من تقدم إليه "ياللهول، إن جيري لم تعطهم هدية!" وتلك غلطة سابعة.

والصيحة الصغيرة التي أطلقتها جيري عند تلقيها الهدية كانت غلطة شنيعة. ففي آسيا، كلما كان مستوى الصوت منخفضاً، ارتفعت منزلتك.

ليست هناك حاجة للقول بأن جيري لن توجه إليها الدعوة ثانية لزيارة اليابان، فمع ذلك وجهت إليها دعوة لزيارة السلفادور، ولكن في هذه المرة كانت جيري ذكية، حيث درست جيداً العادات والأعراف هناك، وعلمت أنه ينبغي لها أن تستخدم الاسم الأول لها أو "لأي شخص آخر هناك". أوه، كما لا يجب أن تقدم نفسها على أنها "أمريكية". على أية حال، شعب السلفادور ينتمي لأمريكا كذلك.

الفروق بين بلاد العالم تستمر وتستمر. وعندما أسافر، علي أن أضرب نفسي على الرأس لأتذكر أنني لا يمكنني فعل أي شيء مسموح بفعله في الولايات المتحدة الأمريكية. أحب أن أسافر وأنا أرتدي الجينز، كما أنني مصابة بداء عضال يدعى العناق، ولا أطيق الانتظار حتى أرى الهدية الموجودة داخل هذا الصندوق عندما يهديني أحد ما، ومع ذلك، عندما أخطط في أي وقت للسفر خارج شواطئ أو سواحل العم سام، أتفحص في البداية العادات الأجنبية، لكي أكيف نفسي وفقاً لها عندما أكون في بلد ما.

هناك العديد من الكتب الممتازة تتناول العادات والأعراف الدولية.

> **الأسلوب ٤٢:**
> ## العادات الواضحة
>
> قبل أن تطأ قدمك أي أرض أجنبية غريبة عنك، عليك أولاً الحصول على كتاب يتناول المسموحات والمحظورات في أي بلد من بلاد العالم. قبل أن تصافح بالأيدي، أو تهدي هدية، أو تبدي أية إيماءات، أو حتى تجامل شخصاً ما لاقتنائه أشياء أعجبتك، راجع ذلك أولاً في أحد الكتب الخاصة بذلك، حتى لا تقدم فيما بعد على أي خطأ ترتكبه.

لا تكن مثل زميل آخر لي سيئ الحظ الذي أضاع تقريباً صفقة عمل كبيرة من يديه مع أحد البرازيليين، حيث إنه قبل توقيع العقد مباشرة، أشار بموافقته باستخدام الإبهام والسبابة، وهو لا يدرك أن بفعلته هذه يوجه الإهانة إلى شريكه الجديد، ولم يفطن إلى خطئه إلا متأخراً.

الآن نأتي إلى أن كونك شخصاً مطلعاً على بواطن الأمور بطائفة ما يجعلك أهلاً لنيل مكافآت مادية في الحال، أما إن كنت دخيلاً على جماعة ما، فهذا يكلفك الكثير والكثير.

الفصل ٤٣ :
إتقان عقد الصفقات

الحصول على ما تريد بالسعر الذي يشتري به المطّلع على أسعار صناعة ما

لا تقلل أبداً من شأن البراعة الإنسانية عندما يتعلق الأمر بالحصول على ما تريد. يضيف الكثير من الناس إلى المثل القائل: "كل شيء مباح في الحب والحرب" ليصبح "كل شيء مباح في الحب والحرب وشراء ما أريد". لكي تحصل على مائدة في مطعم أنيق في ليلة مزدحمة، يعتبر استخدام اسم أحد من المشاهير خدعة قديمة. رئيس الندل المفضل لدي "رئيس الخدم في المطعم" أخبرني أنه يحجز موائد كثيرة باسم "روبرت دينيرو"، وذلك عن طريق الحجز بالهاتف، وعندما يصل أحد الوفود التي حجز لها بهذا الاسم والبالغ عدده ستة أو ثمانية أفراد، يسمع "رئيس الخدم" أحدهم يقول: "أنا آسف، روب ليس بحالة جيدة هذه الليلة".

ذات مرة، قامت سيدة، أحبطت عندما لم ينجح استخدامها لاسم أحد المشاهير، بالصياح فيه قائلة: "انظر: من بحق الجحيم ينبغي لي أن أكونه لكي أحصل على مائدة؟ سوف أكون أي أحد تريده، جولدي هون؛ شتيفي جراف، فيرجي – أخبرني فقط" في المطاعم مكتملة الحجز يجرى بعض الناس

أحياناً المحاولة التالية في اللحظة الأخيرة، إذ يسير أحدهم ببساطة إلى النادل، ويشير إلى أي اسم في كتاب الحجز ليقول: "ها نحن هنا".

سوف تشاهد نفس الحيلة في الفنادق التي انتهى فيها حجز الغرف. منذ عدة أشهر مضت كنت أحجز حجرة في فندق مشهور، والذي كان من حسن الحظ قد أكد على حجزي فيه، وكان هناك رجل ثرثار ذو صوت صاخب ومزعج يقف أمامي في الصف، فصاح في موظف الحجز قائلاً: "ماذا يعني ذلك؟ ليست هناك غرفة؟ إنني سأقضي الليلة هنا في هذا الفندق. إذا لم يكن لديك غرفة، فسوف أنام على الأرض". فلم تجد نوبة الغضب هذه.

فاستمر في الصياح قائلاً: "وأحذرك، سوف أنام في العراء".

وقد حصل على غرفة.

هذه الأساليب والخدع الطفولية ليست مستحسنة ولا ينصح بها.

بدلاً من ذلك، أقترح أسلوباً أكثر احتراماً أطلق عليه "إتقان عقد الصفقات" وقد ولد هذا الأسلوب في أمسية ما عندما كنت أجلس مع سمسار تأمين يدعى السيد "كارسون"، وكان يحاول أن يبيع لي بوليصة تأمين خاصة بمالك المنزل، وبالطبع أردت أكبر تغطية بأقل سعر، وكان كارسون شخصية بارعة في عمله ناعماً سلساً وأخذ يشرح لي بصبر وبعبارات وأسلوب سلس لطيف فوائد فقرات إضافية كان يدفع بها في عقد التأمين.

وبمجرد أن بدأ يناقش الكوارث مثل: الحروب، والأعاصير، رن جرس الهاتف الخاص به، فاعتذر لي عدة مرات، ثم التقط سماعة الهاتف، وكان على الخط أحد زملائه، وفجأة حدث أمام عيني تغير صارخ في طريقة الكلام والأسلوب، حيث أصبح رجل المبيعات المعقد رجلاً بسيطاً عادياً يتحدث مع زميله القديم عن المظلات، فاعتقدت أنهما كانا يتحدثان عن الطقس.

ثم تحولت المحادثة لتتناول العوامات، وأفترض الآن أنهما كانا يتحدثان عن مشكلة خاصة بإعصار حدث في مكان ما. واستغرقت فترة وجيزة لأدرك أن سياسات المظلات والغواصات كانت جزءاً من صناعة التأمين التي كانا يتحدثان عنها.

وبعد بضع دقائق، قال كارسون: "نعم، حسناً، طويل جداً يا زميلي" وأغلق السماعة. وتنحنح وسرعان ما تحول ليعود إلى عميل المبيعات الرسمي الذي يُعرف بمنتهى الصبر الأضرار وأجزاء البوليصة القابلة للاقتطاع أو الحسم لتلك العملية البسيطة.

عندما جلست هناك للإنصات إلى مصطلحات وعبارات مثل: "إحلال دائن محل آخر" و"بالتناسب فقط لحصة كل..." و"الصلاحية"، بدأت في التفكير ملياً: لو عبر زميل كارسون الذي اتصل للتو عن رغبته في شراء عقد تأمين، لحصل على بوليصة أفضل وأرخص كثيراً. ففي كل صناعة يعطي البائعون سعرين للبضائع أو الخدمات – سعراً لأصحاب الصناعة، وسعراً لي ولك.

وقبل أن أترك نفسي للغضب حيال ذلك، فكرت قليلاً. هل هذا ظلم؟ ليس بالضبط. إذا لم يضطر البائع إلى قضاء وقت لكونه رجل مبيعات أو متخصصاً نفسياً يجيب عن السيل الذي لا نهاية له من الأسئلة المبتدئة، يمكنه إذاً تحمل النفقات لتقديم أفضل سعر لديه. لم يكن كارسون ليستغرق عشرين دقيقة ليشرح لزميله (كما فعل معي) لماذا – إذا أزال الإعصار منزلك – يعتبر الأمر "قضاء وقدراً؟" لذلك فإنك تخسر. عندما يشتري أحد الزملاء الذين هم على علم بأسرار المهنة أو الصناعة والمنتجات، لا يعدو البائع عن كونه عميل شراء ويسعد بذلك آنذاك، ولا يربح إلا القليل ويكون قانعاً به.

التعرف على الأمور والعلم بها شيئاً يجعلها مختلفة كثيراً، ويتضح ذلك عند شرائك شيئاً ما. إذا كنت على وعي بما يرمي إليه سمسار عقارك، فسوف يكون أكثر ميلاً إلى منحك سعراً أفضل، وسيحدث نفس الشيء إن كنت بارعاً في استخدام الكلمات – التي يتحدث بها متعهدو تقديم الطعام للحفلات والسهرات، وبائعو السيارات، لكي يرفعوا الفائدة التي يربحونها – أو ذكياً في استخدام الأساليب التي تستخدمها الشركات والعاملون الفنيون لخداع رابطي الجأش، أو كنت مهتماً بطرق رجال القانون التي يستخدمونها لزيادة

المصاريف أو الأتعاب – بإيجاز، إذا عرفت الحبال، فلن تسقط أبداً. لا تحتاج إلى أن تعرف كثيراً. فقط تعلم بعض الكلمات القليلة لأهل صناعة ما.

يفترض المحترف أنه بما أنك مُلمٌّ ببعض مصطلحات صناعة ما مفهومة من قبل أهل هذه الصناعة وحدهم، فإنك تعرف أيضاً كيف تتوصل إلى عقد أفضل الصفقات بأقل سعر.

لم يكن أحد ناجحاً في ذلك مثل الدهان "إيجي" الذي قام بطلاء منزلي، فقد قال لي: "بالتأكيد، عليك أن تعلمي كيف تتحدثين مع أحد الدهانين. ليس أنا، ولكن مع غيري من الرجال الآخرين، إذ يحصلون على كل ما يستطيعون الحصول عليه. إنها فقط الطبيعة البشرية، فما من بد من أن تتعاملي معهم بذكاء، ولسوف أخبرك الآن عن الأسلوب الذي تنتهجينه معهم؛ وستنتابهم الدهشة ويقولون لأنفسهم: "يا إلهي، فلانة ليست مجرد شخصية ساذجة تتجول أنحاء الغابة. من الأفضل أن أكون صريحاً في عملي وتعاملي معها".

"حسناً إيجي، كيف ذلك؟".

"قولي لهم: "أيها الرجال انظروا، إن الحوائط تحتاج إلى شيء من الإعداد. لستم مضطرين إلى استغراق كثير من الوقت في الكشط والمعجنة "استخدام المعجون لملء الشقوق" وتلك مهمة نظيفة" أخبرني إيجي بهذه الجمل القليلة فقط التي يمكن أن توفر لك الكثير جداً من المال. لماذا؟ لأن الدهان يدرك أنك على وعي بالخدوش الموجودة في الحوائط، وتعلم أن ما يستغرق فيه وقتاً أكبر هو إعداد السطح "الطبقة الأولى من الدهان أو الأرضية كما يطلقون عليها". لذلك فإن هذا هو أكبر بند يستطيع فيه رفع السعر.

ثم استكمل إيجي حديثه قائلاً: "عندما تخبرينهم بأنه لن يكون هناك "مقاطعة" (دهان لونين إلى جانب بعضهما البعض) فسوف ينخفض السعر ثانية. كوني واثقة من نفسك وأخبريهم بعدم ترك أية فراغات (أجزاء غير مدهونة أو غير مدهونة بكثافة) وسوف تحصلين على أفضل عمل" إنني أشعر

بالأسف لكوني لا أحظى بشخص مثل إيجي في كل مجال، حتى يلقنني درساً سريعاً في كيفية التعامل مع الآخرين.

كيف تتعامل معهم مالم يكن في حياتك شخص مثل إيجي

إليك كيفية الحصول على أفضل سعر وأفضل اتفاق مع أي شخص. عليك أن تجد معلماً على شاكلة إيجي. إذا كان لك صديق في العمل، فاحصل منه على اللغة التي تناسب البائعين، وإن لم يكن، فبدلاً من أن تذهب مباشرة إلى البائع الذي ترغب في الشراء منه، فلتذهب لزيارة بائعين آخرين أولاً، تحدث معهم؛ حتى تتعلم شيئاً من لغتهم الخاصة بهم.

على سبيل المثال، لنفترض أنك تريد شراء ماسة، فبدلاً من الذهاب مباشرة إلى محل بائع المجوهرات المفضل لديك لسؤاله أسئلة غبر وجيهة عن الماس، اذهب إلى منافسيه، وصادق موظفي المبيعات، والتقط منهم بعض العبارات والمصطلحات التي يستخدمها بائعو الماس، وسوف تتعلم أن بائعي المجوهرات يطلقون على الماس "أحجاراً"، وعندما تتحدث عن أفضل أنواع الأحجار الكريمة، فاعلم أنهم يقولون "لوحاً أو صفيحة" وأوسع جزء هو "الحزام"، وفي الأسفل "الكستلاتة "وهي شريحة اللحم التي تشوي مع ضلعها عادة، وهي كلمة يستخدمونها في لغتهم. عندما يبدو الحجر أصفر اللون، لا تقل "أصفر"، ولكن قل "رملياً". إذا رأيت أخطاء، لا تقل أخطاء أو عيوباً، ولكن قل المتضمنات. إذا كان لا يروقك، فلا تقل: "أريد أن أرى شيئاً أفضل" ولكن قل "شيئاً أنقى أو أصفى" ولا تسألني عن السبب، فتلك هي اللغة التي يستخدمها أرباب تلك المهنة.

وعندما تكتسب اللغة الخاصة بهم، اذهب إلى أي مكان لشراء أي شيء تريده، إذ إن كونك تتحدث بلغة أهل الماس، يتيح لك الشراء بأفضل سعر.

الأسلوب ٤٣ :

إتقان عقد الصفقات

المهارات المستخدمة في الأسواق العربية القديمة لا تزال حية وموجودة ومن المستحب استخدامها في أمريكا المعاصرة عند شراء الأشياء ذات الأسعار العالية. ينخفض السعر الذي تشتري به كثيراً عندما تكون على علم بكيفية التعامل.

قبل أن تقوم بشراء أي شيء، عليك أن تلتقي بالعديد من البائعين البعض لتتعلم منهم وواحد لتشتري منه. وعندما تتسلح بكلمات قليلة خاصة بصناعات كثيرة، فإنك تكون مستعداً للتوجه مباشرة إلى المتجر الذي سوف تشتري منه ما تريد.

الجـزء الخامس :
لماذا نحن متشابهون؟!

إننا نشبه حبات البازلاء المتراصة داخل القرن (غلاف حبات البازلاء)

إذا فتحت عينيك بشدة ونظرت عالياً بعناية إلى مجموعة من الطيور، فسوف ترى عصافير تطير مع أخرى مثيلاتها، وسوف ترى كذلك طيور الخطاف أو السنونو (طائر طويل الجناحين مشقوق الذيل) تحلق عالياً مع مثيلاتها من نفس النوع، كما سترى طيوراً صفراء تطير مع طيور من جنسها، وتتصاعد سياسة التمييز العنصري الخاصة بالطيور، فلن ترى أبداً خطافاً آكلاً للحبوب يطير مع أي نوع آخر من طيور الخطاف التي تتغذى على شيء آخر غيرها، أو طائراً أصفر يطير مع عصفور أصفر. أحدهم اختصر ذلك في عبارة موجزة حينما قال: "الطيور على أشكالها تقع".

ومن الأشياء السارة أن بني آدم أذكى من الطيور. على الأقل هناك فارق واضح جداً، وهو أننا نتميز بالعقول القادرة على التغلب على المحاباة والانحياز. إن بني آدم الأذكياء يعملون ويلعبون ويأكلون الخبز معاً. هل ذلك معناه أنهم ينعمون بالراحة أكثر؟ حسناً، هذا يعتمد على الإنسان نفسه. هدفنا هنا ليس دراسة سياسة التمييز العنصري السخيفة؛ ولكن التأكد من أن الناس يشعرون بالراحة الكاملة عندما يتعاملون معك في العمل.

لقد ثبت بشكل قاطع لاشك فيه أن الناس تتقبل سريعاً وبكل سرور هؤلاء الذين يشعرون بأنهم يمتلكون نفس القيم في الحياة، ففي إحدى الدراسات، تم اختبار الأفراد أولاً في الشخصية والمعتقدات، ثم توزيعهم أزواجاً - كل مع شريك له - وأخبروا بأن يقوموا بقضاء بعض الوقت معاً، وقبل الالتقاء، تم إخبار نصف الأزواج بأن لهم نفس معتقدات شركائهم، وتم إخبار النصف الآخر بأنهم هم وشركاؤهم غير متماثلين على الإطلاق، ولم يكن أي من هذين الخبرين صحيحاً.

ومع ذلك، عند إجراء اختبار موجز لهم فيما بعد حول مقدار تشابههم مع بعضهم البعض، اتضح أن الشركاء الذين اعتقدوا أنهم متشابهون أحب بعضهم بعضاً كثيراً بشكل أكبر من الآخرين، مما يوضح أننا نميل نحو أولئك الذين نعتقد أنهم يماثلوننا تماماً، ونشعر بالارتياح الشديد في العمل وفي علاقات الصداقة مع هؤلاء الذين نشعر بأنهم يشاركوننا قيمنا ومعتقداتنا في الحياة، ومن أجل ذلك أقدم لكم ستة أساليب لخلق الإحساس بالتماثل مع جميع من ترغب وتتمناه.

إلى جانب صنع علاقات وطيدة أكثر وئاماً وألفة مع العملاء والأصدقاء والزملاء، فإن استخدام الأساليب التالية يساعد على تنمية تفاهم وتعاطف أعمق مع الناس من جميع السلالات والأجناس، فربما يفتحون أمامك الأبواب التي قد تغلق في وجهك بدونهم.

الفصل ٤٤ :

كُن مُقَلِّداً

راقب كل حركة لهم

تماماً مثلما يرفرف العصفور بجناحيه أسرع من النسر المنزلق "عندما ينقض على فريسة"، يتحرك الناس ذوو الخلفيات أو الأصول والبيانات المختلف بشكل مختلف عن بعضهم البعض. على سبيل المثال، في الولايات المتحدة، يقف أولئك الذين يعيشون في الأراضي السهلية المنبسطة بعيداً عن بعضهم البعض، أما في المدينة، فلكونهم يشعرون كما لو كانوا محصورين كالذين يتحركون داخل عبوة ضيقة في الأنفاق والحافلات المزدحمة، تراهم يقفون قريباً جداً من بعضهم. كما يتحرك الأمريكان من آسيا تحركات متوسطة أو معتدلة، أما الأمريكان الإيطاليون فيتحركون تحركات نشطة ومعبرة.

في وقت تناول الشاي، تجد بعض الناس الذين حصلوا على أي قدر من التعليم المدرسي أو الذين أنهوا دراستهم يجلسون بوقار واحترام على الأريكة، وترى أن السيدات يحملن الفنجان في يد والطبق الذي يوضع عليه في اليد الأخرى، ونادراً جداً ما يتركون الخنصر "الأصبع الصغرى" ممدودة، أما أولئك

الذين لم ينالوا حظاً من التعليم، فإنهم يجلسون على الأريكة باندفاع، فتراهم يغوصون في منتصفها ويمسكون بالفنجان بكلتا اليدين.

هل أحدهم على صواب والآخر مخطئ؟ لا، ومع ذلك، فإن الخبراء في مجال الاتصال بالآخرين عندما يتعاملون في العمل مع أحدهم ممن يمد أصبع الخنصر أو يمسك بفنجان الشاي بقبضتيه، فإنهم قد ينحون نحوهم أيضاً. يشعر الناس بالارتياح نحو من يؤدون نفس حركاتهم تماماً أو من يسلكون مسلكهم.

لدي صديقة تجوب أنحاء البلد لتقيم ندوات معروفة باسم: "كيف تتزوجين الأغنياء". وكانت جيني ذات مرة في لاس فيجاس بأحد النوادي وسألها مذيع بالتلفاز عما إن كانت تستطيع التمييز بين الأغنياء وبين من يتظاهرون بالغنى.

فأجابت قائلة: "بالطبع".

وتحداها المذيع قائلاً: "حسناً. من هو أثرى رجل في هذه الغرفة؟" وكان المجتمعون حول المائدة المجاورة لهما ثلاثة رجال يرتدي كل منهم حلة أنيقة "حيكت عند خياط معروف جداً بلندن" كما يرتدي كل منهم قميصاً مصنوعاً باليد (حيك عند أشهر الخياطين في باريس)، ويحتسون أفخر أنواع الكحوليات الأسكتلندية، وافترض المذيع أن تختار جيني الشخص الثري بالفعل بين هؤلاء الثلاثة من المرشحين المتشابهين.

وبدلاً من ذلك، وبذكاء خارق جال بصر جيني أنحاء الغرفة وأشارت بإصبع ذات ظفر أحمر طويل إلى شخص يرتدي الجينز الرديم يجلس على أحد مقاعد المائدة الموجودة في أحد الأركان. وتمتمت قائلة: "إنه ثري جداً".

فسأل المذيع المذهول جيني: "كيف يمكنك معرفة ذلك؟".

أجابت: "إنه يتحرك مثل الأثرياء القدامى" واستكملت حديثها شارحة: "هل لاحظت أحداً يتحرك مثله؟ فهناك حركة تماثل حركة الأثرياء في هذه الأيام، وأخرى تدرك من خلالها أن صاحبها لا يمتلك المال" استطاعت جيني

أن تعرف أن الشاب الجالس في أحد الأركان موسر العيش، وذلك تبعاً للطريقة التي كان يتحرك بها.

الأسلوب ٤٤:

كن مُقلِّداً

راقب الناس. انظر إلى الطريقة التى يتحركون بها. هل هى حركات صغيرة؟ أم حركات كبيرة؟ سريعة؟ بطيئة؟ متقلبة؟ رشيقة؟ عفى عليها الزمن؟ حديثة؟ أنيقة وراقية؟ تافهة؟

تخيل أن الشخص الذي تتحدث إليه هو من علمك الرقص. هل يصدر حركات جازية أي متسمة بخصائص موسيقى الجاز أي ناشطة ومفعمة بالحياة ومنطلقة؟ هل الحركات التى تصدرها معلمتك حركات تشابه حركات راقصة البالية؟ راقب جسده أو جسدها، ثم قلد أسلوب وشكل الحركة. ذلك يجعل شريكك فى الحوار يستريح إليك بالفعل دون أن يشعر.

إنهم يشترونك أنت أيضاً

إذا كنت تعمل في مجال المبيعات، لا تقلد أناقة عميلك فحسب، بل فلتكن أنيقاً كمنتجك أيضاً. إنني أعيش في مكان بمدينة نيويورك يسمى "سوهو"، وهي منطقة مشهورة جداً بشارع "كانال ستريت"، وهو شارع يشتهر بانتشار المختلسين فيه. عندما أسير في هذا الشارع أمسك جيداً بحافظة نقودي وأنا أتنقل جيئة وذهاباً وسط الزحام، فأمر بنشال للحافظات يتظاهر بأنه بائع، ويقوم بمكر باختلاس النظر حوله ويظهر منديلاً ورقياً لي موضوع بداخله قطعة

من المجوهرات ثم يقول: "أنت، ألا تريدين شراء سلسلة من الذهب؟" ويكون تصرفه بعصبية كاللصوص كافياً وحده لإلقاء القبض عليه.

الآن يوجد الكثير من الأشخاص الحمقى ممن يعترضون طريقك، ولسوف تجد هذا في محلات مجوهرات تيفاني الغالية جداً والمشهورة بالموضة، وبالمصادفة، عندما أمر بها أتخيل أنني قادرة على شراء قطعة من المجوهرات الموجودة بالداخل فأتجول بداخلها، وأتخيل أن أحد هؤلاء البائعين المهرة ذوي المظهر الحسن الخالي من العيوب والأخطاء يقف خلف الوجهات الزجاجية المشطوفة الحافة وينظر حوله بمكر وخلسة، ويقول لي: "أنت: ألا تريدين شراء ماسة؟".

لا بيع!

وفق شخصيتك مع منتجك. هل تبيع حلة من صنع يدوي؟ فلتتسم باللباقة والذوق من فضلك. هل تبيع الجينز؟ فليكن به بعض الأناقة من فضلك. هل تبيع ملابس رياضية؟ فلتكن ذات مظهر رياضي وأنيق، إذا تكرمت. وهكذا لأي شيء تبيعه. تذكر أنك تمثل خبرتك الشرائية لعملائك، ولذلك فإنك جزء من المنتج الذي يشترونه.

الفصل ٤٥ :

تكرار الكلام

إننا مثل حبات البازلاء المتراصة في قرن واحد

هل سبق لك وأن كنت تتحدث مع زميل جديد وبعد بضع دقائق قلت لنفسك: "إنني وهذا الشخص نفكر بنفس الطريقة! إننا على نفس الموجة" هذا شعور رائع يشبه الوقوع في الحب تقريباً.

يطلق العشاق عليه "كيمياء". ويتحدث الأصدقاء الجدد عن "تلاقي الأرواح" أو "الألفة اللحظية"، ويقول رجال الأعمال "تلاقي العقول" أو "اتفاق العقول"، ومع ذلك فإنه نفس السحر، مثل هذا الإحساس المفاجئ بالدفء والقرب، هذا الإحساس الغريب الذي يجعلك تقول: "يا للروعة أشعر وكأننا أصدقاء قدامى!".

عندما كنا أطفالاً صغاراً، كان صنع الصداقات أسهل علينا، حيث إن معظم الأطفال الذين التقينا بهم نشأوا وتربوا معنا في نفس المدينة، وبذلك فقد كانوا معنا على نفس الموجة. ثم مرت السنوات وكبرنا ولم نعد أطفالاً، وبعدنا عن بعضنا البعض، واختلفت الآن أصولنا، وخبراتنا، وأهدافنا، وأسلوبنا في الحياة، وبذلك فإننا لم نعد على نفس الموجة مع بعضنا البعض.

ألن يكون الأمر عظيماً عندما تمتلك لوحاً طويلاً سحرياً للركوب على متن الأمواج المتكسرة يساعدك على القفز ثانية للعودة إلى الموجة التي يركبها "الجميع" في أي وقت تريده؟ إليك هذا اللوح السحري، إنها الأداة اللغوية التي تجعلك راكباً على لوح الوئام والألفة مع جميع من تلتقي بهم. إذا وقفت على جبل صخري شاهق وصحت أو صرخت قائلاً: "مرحباً، أوه" عبر الوادي، فإن صوتاً مماثلاً تماماً يقول: "مرحباً، أوه" يرتد إليك ثانية. إنني أطلق على هذا الأسلوب تكرار الكلام، لأنك مثل الجبل سوف تقوم بتكرار نفس الكلمات التي وردت في حوار شريكك.

لقد بدأ كل ذلك عبر المحيط

في العديد من البلاد والدول الأوروبية سوف تسمع خمس أو عشر لهجات مختلفة أو أكثر داخل اللغة الواحدة لأهل بلد ما. على سبيل المثال، في إيطاليا، أهالي صقلية في الجنوب يتحدثون بلهجة تعتبر غير مفهومة للإيطاليين في الشمال، وفي أحد المطاعم الإيطالية سمعت ذات مرة أحدهم ممن يتناولون العشاء يقول إنه اكتشف أن النادل من "يودين"، وهي مدينة في الشمال الشرقي لإيطاليا يتحدث أهلها باللهجة المعروفة بـ "فريولانو". فوقف هذا الشخص وعانق النادل وكأنه أخوه الذي لم يره منذ زمن بعيد، وبدأ كلاهما في تبادل الكلام على نحو يعوزه الوضوح، مما جعل باقي طاقم النادلين الإيطاليين يهزون أكتافهم استهجاناً.

وفي أمريكا نمتلك نحن أيضاً العديد من اللهجات، ولا ندرك وجه الاختلاف فيها. في الواقع إننا نمتلك آلاف الكلمات المتباينة، ذلك يعتمد على المنطقة التي نعيش فيها، ووظائفنا، واهتماماتنا، وتنشئتنا. ذات مرة، عندما كنت مسافراً عبر الولايات المتحدة، حاولت أن أطلب صودا "مياه غازية" مثل: سفن أب ،أو كوك حينما كنت في أحد المطاعم الموجودة بالطريق العام،

وتطلب مني الأمر بعض الشرح قبل أن تفهم النادلة ما أريد؛ وهو الشيء الذي تطلق عليه بوب وليس صودا. ربما يكون هذا الاختلاف راجعاً إلى كثرة عدد من يتحدثون باللغة الإنجليزية ومدى انتشار هذه اللغة بكثافة، ويمتلك الأمريكان اختياراً أوسع وأضخم للكلمات، حيث إن هناك الكثير من المرادفات لنفس الكلمة، وذلك أكثر من أي لغة صادفتها.

إن أفراد العائلة الواحدة يجدون أنفسهم يتحدثون نفس اللغة. ويستخدم الأصدقاء نفس الكلمات، ويتحدث الزملاء في إحدى الشركات أو الأعضاء في نفس النادي بلغة متماثلة، وسوف تجد أن جميع من تلتقي به سوف يكون له لهجته الخاصة به التي تميزه بدون وعي عن غيره ممن يستخدمون لهجات أخرى. جميع الكلمات تنتمي إلى اللغة الإنجليزية، ولكنها تختلف من منطقة إلى منطقة، من صناعة إلى صناعة، وحتى من عائلة إلى عائلة أخرى.

الأداة اللغوية التي تقول: "إننا على نفس الموجة معاً"

إذا رغبت في أن تمنح شخصاً ما شعوراً بأنكما متماثلان تماماً، فعليك بأن تستخدم نفس كلمات هذا الشخص، وليس كلماتك أنت. لنفترض أنك تبيع سيارة إلى أم شابة وعبرت لك عن جل اهتمامها بوسائل الأمان بالسيارة؛ لأن لديها صبياً صغيراً. عندما تشرح لها وسائل الأمان هذه، استخدم كلمتها. لا تستخدم أي كلمة تستخدمها مع أبنائك؛ لا تقل حتى كلمة "قفل الأمان للطفل" الموجودة في الكتيب الخاص باستعمال السيارة أو هذا القفل. أخبر عميلتك بأنه "لن يستطيع أي صبي فتح الشباك بسبب أداة التحكم الخاصة بالسائق". ويمكنك حتى أن تطلق عليه "قفل الأمان للصبية". عندما تسمع الأم كلمة صبي تنزلق من بين شفتيك، فستشعر بأنكما "عائلة واحدة" لأن ذلك هو التعبير الذي يستخدمه جميع أقاربها عند التحدث عن الطفل الصغير. لنفترض أن عميلتك قالت كلمة أخرى مثل غلام مثلاً. حسناً، كرر أي كلمة

تستخدمها. "حسناً، أي كلمة تقريباً. إذا ما قالت طفلي المزعج، فقد لا تريد أن تكرر نفس الكلمة هذه المرة".

تكرار الكلام في الحفلات والتجمعات

دعنا نقول إنك في إحدى الحفلات، وأن هذا الحفل محتشد بعدد كبير من الناس من مختلف الأنماط والطبقات. وتحدثت في البداية مع محامية أخبرتك أن عملها متعب دائماً ويعرضها للمخاطر بشكل مستمر. عندما يأتي دورك لتتحدث، قل عملاً أيضاً. إذا قلت كلمة وظيفة، فسوف يصنع ذلك —دون وعي – حاجزاً بينك وبينها.

ثم التقيت بعد ذلك بعامل بناء، والذي بدأ حديثه عن وظيفته. سوف تقع في مشكلة إذا قلت: "حسناً، أما في عملي..." حيث سيعتقد أنك شخص متعجرف.

وبعد لقاء المحامية وعامل البناء، تتحدث مع العديد من أصحاب الأعمال الحرة – أولاً عارضة أزياء – ثم مع متحدث ماهر لبق ومحترف، وأخيراً مع أحد عازفي موسيقى البوب. كل من هؤلاء الثلاثة سوف يستخدم كلمات مختلفة عند التحدث عن عمله. سوف تتباهى العارضة بالعدد الكبير من النساء اللاتي يردن حجز الملابس التي تعرضها، وربما يقول المتحدث الماهر بعض الكلمات المماثلة، ولكنه سيكون ميالاً أكثر إلى التفاخر والتباهي بالخطب التي يلقيها. ربما يقول عازف موسيقى البوب: "نعم، يا رجل، إنني أتعرض للكثير من الإزعاجات". من الصعب أن تتذكر جميع الكلمات والتعبيرات التي يستخدمونها عندما يتحدثون عن أعمالهم. فقط عليك بأن تفتح أذنيك وتصغي جيداً وتكرر كل كلمة يتفوهون بها.

تكرار الكلام يذهب إلى ما هو أبعد من أسماء الوظائف. على سبيل المثال إذا كنت تتحدث مع صاحب القارب وتحدثت عن مركبه على أنه جماد أو

شيء عديم الأهمية، فسوف ينعتك بأنك شخص جاهل قليل الخبرة "حيث يتحدث بوقار وتبجيل عن قاربه المحبوب" ولو أنصت باهتمام، فسوف تسمع خبايا لغته التي لم تحلم قط بوجودها. هل تصدق أن استخدام المرادف الخاطئ لكلمة لا تبدو معقدة مثل "يمتلك" يجعل الآخرين ينعتونك بأنك جاهل لعالمهم؟ على سبيل المثال، محبو القطط يحبون التحدث عن امتلاك القطط، ولكن محبو الخيل يقولون اقتناء الخيول، والمعجبون بالأسماك لا يقولون اقتناء الأسماك، بل تربية الأسماك. على أية حال، ليس الأمر خطيراً، ولكنك إذا استخدمت الكلمة الخاطئة، فسوف يفترض شريكك في الحوار أنك غريب عن عالمه.

خطر عدم استخدام أسلوب تكرار الكلام

أحياناً تخسر بسبب عدم تكرار الكلام. كنت أتحدث أنا وصديقي فيل مع العديد من الضيوف في إحدى الحفلات، وقامت إحدى السيدات بكل فخر بإخبار الجمع عن "الشاليه" الرائع الذي اشترته مؤخراً في منطقة جبلية للتزحلق على الجليد، وكانت تتطلع إلى دعوة أصدقائها لزيارة "الشاليه" الصغير في الجبال.

قال فيل: "هذا رائع" متمنياً في نفسه توجيه الدعوة إليه، ثم استطرد قائلاً: "أين بالضبط مكان كابينتك؟" وبالطبع أضاع على نفسه أي فرصة لأن توجه إليه دعوة لزيارة شاليه تلك السيدة.

لم أستطع المقاومة. بعد هذا الحوار، همست في أذن صديقي: "فيل، لماذا أهنت تلك السيدة بتسمية الشاليه كابينة؟" فحك فيل رأسه وقال: "ماذا تعنين بكلمة "أهنت"؟ إن كلمة كابينة كلمة جميلة. فلدى عائلتي كابينة في كاب كود وقد نشأت وتربيت على حب هذه الكلمة. "التجمع هناك في هذه

الكابينة" "حسناً، فيل. ربما تكون كلمة كابينة كلمة جميلة بالنسبة إليك ولكن من الواضح أنها تفضل كلمة شاليه".

تكرار الكلام على نحو ماهر

في المجال الخاص بالمبيعات الآن يتوقع العملاء من رجال المبيعات أن يكونوا ممن يحلون المشاكل وليس بائعين فحسب. فهم يشعرون بأنك لا تفهم المشاكل التي تعترضهم في صناعتهم ما لم تتحدث بنفس لغتهم.

لدي صديقة تُدعى بيني تبيع أثاث المكاتب. هناك بين عملائها أناس يعملون في مجال النشر، والإعلانات، والإذاعة، والقليل من المحامين. كتيب المبيعات الخاص بـ بيني يقول إنها بائعة لأثاث المكاتب، ومع ذلك، فقد أخبرتني أنها إذا استخدمت كلمة مكاتب مع كل عملائها، فسوف يفترضون أنها لا تعلم شيئاً عن صناعاتهم.

وقد أخبرتني أنا عميلتها، أن أحد المشترين قد ذهب لشراء أثاث لمكتبه يعمل في مجال الإعلانات، وتحدث عن وكالة الإعلانات الخاصة به. يطلق العميل الذي يعمل في مجال النشر على مكان عمله دار نشر. ويتحدث المحامون عن رغبتهم في شراء أثاث لشركاتهم. كما يستخدم المذيعون من عملائها كلمة "محطة" بدلاً من كلمة مكتب. تقول بيني: "أوه، كل منهم يستخدم الكلمة التي يريدها عند الإشارة إلى أي شيء يريد أن يتحدث عنه، وإذا أردت أن أتمم البيعة، فمن الأفضل أن أستخدم نفس المسميات والكلمات التي يستخدمونها".

الأسلوب ٤٥:

تكرار الكلام

إن تكرار الكلام أداة لغوية بسيطة تستطيع من خلالها تحقيق تأثير عاطفي أو نفسي رائع. أصغ جيداً إلى الاختيار العشوائي للمتحدث لمسمياته، وأفعاله وحروف جره، وصفاته، وكررها بالضبط.
سماع كلماتهم تنزلق من فمك يخلق نوعاً من الألفة والمودة بدون وعي؛ فذلك يجعلهم يشعرون بأنك تشاركهم قيمهم، ومواقفهم، واتجاهاتهم، واهتماماتهم، وخبراتهم.

تكرار الكلام وسيلة تأمين صحية من الناحية السياسية

إليك اختباراً بسيطاً: أنت تتحدث مع صيدلانية فتسألها: "منذ متى وأنت تعملين في محل العقاقير هذا؟" ما الخطأ في هذا السؤال؟

كف عن ذلك، حيث يمقت الصيادلة بشدة هذه الكلمة، لأنها تجعلهم يستحضرون في أذهانهم العديد من مشاكل الصناعة، فهم يعتادون سماعها ممن هم خارج مجالهم، ولكنها إشارة أو تلميح إلى شيء لا يفهمونه، أو لا يشعرون بحساسية نحوه، وذلك إحدى مشاكلهم المهنية، فهم يفضلون كلمة صيدلية.

في الآونة الأخيرة، وفي إحدى ردهات الاستقبال، قدمت إحدى صديقاتي (سوزان) على أنها تعمل جليسة أثناء النهار أو طوال اليوم، فترجتني سوزان فيما بعد قائلة: "ليل، من فضلك لا تطلقي علي جليسة أثناء النهار. إننا نعمل كجليسات أطفال" أوه! إن الزمن والتاريخ الحديث سريعاً ما يفيدان وكذلك يغيران من بعض المصطلحات القديمة المهجورة.

لا يأتي التفضيل الشديد لجماعة ما على استخدام كلمة ما من عدمه اعتباطاً، فبعض الوظائف، والاهتمامات الخاصة، لبعض الجماعات والأقليات

غالباً ما يكون لها تاريخ لا يعرفه العامة ولا يشعرون بحساسية نحوه. عندما يتعلق الأمر بهذا التاريخ ويرتبط به الكثير جداً من الآلام، يخترع الناس كلمة أخرى لا يكون لها دلالات مؤسفة.

لدي صديقة عزيزة تُدْعى ليسلي قعيدة كرسي متحرك ذي أربع عجلات، وهي تقول إنه حينما ينطق أحدهم كلمة معوقة، تشعر بالذل والخنوع، فذلك يشعرها بأنها أقل من الجميع، إذ تقول: "إننا نفضل أن تقولوا شخصاً ذا عجز جسدي" ثم فسرت لي ذلك تفسيراً مؤثراً فقالت: "نحن ذوو العجز الجسدي نماثل الأصحاء تماماً".

"إننا نعيش مثلكم، ونجتاز حياتنا بنفس الطريقة، إلا أننا نحمل عبئاً زائداً، وهو العجز الجسدي".

الأمر بسيط وفعال: أن تظهر الاحترام للآخرين وتجعلهم يستشعرون قربهم منك. كرر كلماتهم، فذلك يفضي بك إلى أن تكون ذا حس مرهف وتبدو راغباً في مصاحبتهم، وينأى بك عن المشاكل في كل مرة.

الفصل ٤٦ :

التشبيهات الفعالة

لا تخاطب الفتيات بالأسلوب الذي تتعامل به مع الرجال

كـان علـيَّ مؤخـراً أن أقـدم خمسـة عشـر رجلاً في أحد الاجتماعات المشتركة، فقلت لنفسـي حيـنما وقفـت: "حسناً، خمسة عشر مريخياً وزُهرة واحدة" لا مشكلة! فقد قرأت كتاب "الرجال من المريخ، والنساء من الزهرة"، واكتشفت الفروق والاختـلافات العصبية في عقول الرجال والنساء، وعرفت كل شيء عن الإشـارات المعبرة عن لغة الجسم المميزة لكل جنس، وكنت على أتم الاستعداد للتحدث إلى هؤلاء الرجال، فأوضحت هذه النقطة، وبدأت في تلقي الأسئلة.

بـدأ كـل شـيء عـلى نحـو طيب، وأعـددت عرضي للموضوع بشكل واضح وموجز، وناقشت كل نقطة في الموضوع، وأجريت تقديماً خالياً من الأخطاء، ثم جلست، وبكل ثقة دعوت إلى فتح باب المناقشة وتلقي الأسئلة.

وكـانت تـلك هي البداية. كل ما أتذكره هو وابل مفزع من الأسئلة المصوغة في ألفاظ، تشبيهات كرة القدم.

سأل أحدهم: "هل تعتقدين أننا قد سقطت منا الكرة في تلك الناحية؟".

فأجـاب آخـر: "نعـم، ولكـن هـل نستطيع استعادتها بعدما فقدنا السيطرة عليها *أثناء عدونا بها*؟".

فهمـت هذيـن التشـبيهين، ومـع ذلـك، فعـندما تطور الأمر إلى استخدامهم لتشـبيهات مثل: "تمرير الكرة إلى لاعب آخر" مع "التغطية والأرض الدولية"، أصـبحت لا أفهـم، وعـندما تحـدث أحدهـم بحماسـة بالغـة عـن الاحتياج إلى الـتمريرة السـلمية لإنقاذ الصفقة، عانيت الأمرين، وكان عليَّ أن أسأل: "أوه، ماذا يعني ذلك؟" فنظر الرجال إلى بعضهم البعض وهم يعلمون معنى الكلام، ثم ابتسموا برقة ولطف بينما كانوا يشرحون الأمر لي.

تـلك الليـلة انتابـتني هواجـس وخيالات قاسية جداً عن خمس عشرة امرأة تدير الشركة ورجل واحد يحك رأسه؛ لأنه لا يفهم ما نستخدمه من تشبيهات طفولية.

وقـرر المدير التنفيذي قائلاً: "لن نحصل على اقتراحه الجديد حتى الفصل الثالث".

فأجابـه مـراقب الحسـابات: "نعـم ولكـن ذلـك بعد ستة أشهر، ذلك بعيد جداً، دعنا نحصل عليه في فترة أقرب من ذلك".

فسأل مدير التسويق: "لم الانزعاج؟ إن أفكاره تتطور الآن على أية حال".

فتمـتم المديـر الـتنفيذي قـائلاً: "سـوف أصـاب بحمـى الـنفاس" وهو الذكر الوحيـد مـن الموظفين الـذي كـان يشـعر بالحيرة والمذلة مثلي أمام التشبيهات الكروية.

لـيس الهـدف مـن هـذا الكـتاب تغذية الخيالات الوحشية بالغة الصعوبة، ولكـن تحسـين وتـنمية الاتصال بالآخـرين، ولأجل ذلك أقدم الأسلوب التالي القائم على التشبيهات – ليس فقط التشبيهات الكروية.

تصيب الأساليب المحددة كبد الحقيقة

يمكن للتشبيهات أن تكون أداة فعالة للاتصال بالآخرين – إذا استوحيت صوراً من حياة الشخص الذي تتحدث إليه. لا يستخدم الرجال التشبيهات الكروية لتشويش الأمور أو لإرباك النساء، ولكن لإيضاح المواقف لبعضهم البعض. تضفي التشبيهات الرياضية جواً من الحيوية على المواقف التي يمر بها الرجال؛ لأنهم – بوجه عام – يشاهدون كرة القدم أكثر من النساء.

لننتقل إلى تشبيهات رياضية أخرى: الكل يكون فاهماً ومستوعباً للكلام الذي يقوله المتحدث عندما يسمع أحدهم "إننا لن نتعجل في اللجوء إلى هذا الحل". ومع ذلك؛ فإن عشاق لعبة البيسبول سيجدون أن التشبيه الذي لا مفر منه هو يعرف كل شاردة وواردة، أو قذف للكرة المرضية: رمية لكرة البيسبول بعد تبليلها باللعاب.

لقد سمعت الناس تقول: "هذا الحل صحيح أو يصيب الهدف". كلنا نفهم هذا القول، ولكن يمكن أن تكون هذه العبارة أكثر تأثيراً في نفوس مشجعي رياضة الرمي بالسهام. إذا ما كان مستمعك لاعب بولينج، فإن التحدث باستخدام تشبيهات مثل الكرات الساقطة في القناة أو الكرات المنطلقة بسرعة خاطفة سوف يضفي الحيوية على أي شيء كنت تناقشه. إذا كان زملاؤك في العمل من عشاق كرة السلة، فإن التشبيهات أمثال: رمي الكرة نحو الشبكة، أو نحو الهدف، أو كرة في الهواء، سوف تصيب شبكتهم. إذا كان عميلك يمارس رياضة المصارعة، فإن استخدامك لكلمات مثل: هجوم مخادع، أو إطباقة المقص (مسكة يطوق بها المصارع رأس خصمه وجسمه برجليه) سوف تكون أنسب طريقة للاستحواذ على اهتمامه. ربما تبدو لك هذه التشبيهات وكأنها مجلوبة من زمان أو مكان بعيد، ولكنها أدوات اتصال فعالة عندما تضفي الحيوية على عالم الحوار الخاص بشريكك. لماذا تستخدم أقوى العبارات المكنة؛ لكي تعبر عما تريد وتتم البيعة؟ إنني أطلق على هذا الأسلوب التشبيهات الفعالة.

الأسلوب ٤٦:

التشبيهات الفعالة

هل يمتلك عميلك حديقة؟ إذن تحدث عن بذر حبوب النجاح. هل يمتلك رئيسك قارباً؟ أخبره عن المفهوم أو الفكرة التى سوف تظل طافية على وجه الماء. ربما يكون طياراً؟ تحدث معه عن الفكرة التى تشبه الإقلاع بالفعل.

عليك بأن تستوحى صوراً وأفكاراً عن اهتمامات مستمعك وأسلوب حياته وتنسج التشبيهات حولها، ولكى تزيد حوارك وأفكارك قوة، استخدم تشبيهات من عالم مستمعك. التشبيه الفعال يخبر مستمعيك أيضاً بأنك تفكر مثلهم وتشاركهم اهتماماتهم.

آسفة إذا ما كنت سأعود ثانية للتحدث عن خيالاتي شديدة القسوة بخصوص الموظف الوحيد المتحير الفاقد للأمل. جميع أعضاء فريق الإدارة من النساء يتجادلن الآن بخصوص السياسة الموحدة، ولا يكون هذا من خلال استخدام التشبيهات الكروية، ولكن التشبيهات المستوحاة من عالم رياضة البالية.

تقترح إحداهن: "دعينا نتبنى السياسة الموحدة في حركة عاجلة". فتجيبها زميلتها: "لا، لابد وأن نتمهل في حركتنا في هذه الأمور".

الفصل ٤٧ :

استخدم التصديقات والمدعمات

ما وراء (آها، نعم، أجل)

بينما ننصت إلى أحدهم وهو يتحدث، نلفظ دائماً بـ (آها) أو نتمتم بأصوات مثل (مم) لكي نؤكد للمتحدث أننا قد سمعنا كلماته. في الواقع، تكون هذه عادة البعض، ونتحدث هنا عن الأصوات التي تنبعث من حلوقهم بدون وعي. إن صديقي فيل من ضمن هؤلاء البارعين للغاية الذين يتمتمون دائماً —ودون حساب – بهذا الصوت (ممم) في أي وقت أتحدث فيه معه، وعندما أشعر بالغيظ، ما بين الحين والحين بسبب إطلاقه لهذا الصوت الدال على الموافقة والتأييد لكلامي (ممم) كرد على شيء ما قد قلته، اتحداه قائلة: "حسناً، فيل، ماذا قلت لك الآن؟".

"آه، حسناً، إيه...." ليس لدى فيل أدنى فكرة. إن ذلك ليس خطأه فهو ذكر، حيث يذنب الرجال خاصة في انصرافهم عن الإنصات الحقيقي الذي ينتج عنه إصدار الصوت (ممم). ذات مرة، عندما كنت أتمتم بيني وبين نفسي عن أشياء غير محددة، أخذ فيل يرد على كلامي بإصدار هذا الصوت (ممم)

ولكي أختبر مهاراته في الإنصات، قلت فجأة: "نعم، هذا المساء أعتقد أنني سأذهب للخارج لكي أرسم وشماً على جسدي".

وبالطبع أومأ فيل برأسه كالعادة وهو يترنم بـ (آها).

حسناً، (ممم أو آها) أفضل من التحديق الأجوف الخالي من التعبير أو الانفعال، وعلى الرغم من ذلك، فإنه ليس اختيار كبار خبراء الاتصال بالآخرين والتعامل معهم. حاول أن تستبدل بالأصوات التي تصدرها (ممم) تصديقات على الكلام ومدعمات له أكثر حيوية.

ما هي التصديقات والمدعمات؟

المدعمات جمل بسيطة، قصيرة، مدعمة مؤازرة. على عكس "آها" حيث إنها جمل كاملة مثل: "إنني أقدر لك أنك قررت فعل ذلك" أو "إن ذلك مثير ومشوق بالفعل". يمكن للمدعمات أن تكون نقداً إيجابياً مكوناً من جملة واحدة مثل "نعم، هذا هو أفضل شيء يمكن أن تفعله" أو "من المبهج أنك شعرت بذلك".

عندما تجيب على الكلام بجمل كاملة بدلاً من التمتمة المعتادة، فلن تكون واضحاً فحسب، بل سيشعر مستمعك أيضاً بأنك تفهم بالفعل ما تتفوه به.

الأسلوب ٤٧ :

استخدم التصديقات والمدعمات

لا تكن مترنماً بـ "آهـا، ممـم" بدون وعى. عليك أن تنطق بجمل كاملة، لكى توضح أنك تفهم الكلام. انثر فى حوارك عبارات مثل "أفهم ما تعنى". قم بنشر النجوم المتلألئة والماسات المضيئة فى حوارك كأن تقول: "ما تقوله شىء جميل حقاً" تدعيمك وتصديقك للكلام يؤثر فى نفس مستمعك ويشجعه على الاستمرار.

بالطبع، تدفع ثمناً، ولكى تستخدم المدعمات الصحيحة، تحتاج بالفعل إلى أن تنصت.

والآن دعنا نتناغم مع هذا الأسلوب لنستكشف المزيد من التصديق والتدعيم الأكثر إيجابية.

الفصل ٤٨ :

المدعمات الصحيحة من الناحية التشريحية

فكرة سليمة

منذ عشر سنوات تقريباً، كانت لي صديقة ترافقني في غرفتي تُدْعى بريندا، وكانت بريندا معلمة للرقص النقري "الكلاكيت" ولم تكن تمارس مهنة تعليم الرقص النقري في سبيل كسب لقمة العيش. بل كانت تعيش لأجل أن تعلم هذا النوع من الرقص، وكانت جدران منزلها مليئة بالملصقات التي تحمل صورا لأشهر الراقصين الأمريكيين أمثال: بيل "بوجا نجيلز، روبينسون، وتشارلز (هوني) كولس". فلم تكن ترقص حول المنزل، بل كانت تمارس الرقص النقري وهي تسير من غرفة إلى غرفة، وكان ذلك مثيراً للضوضاء، ولكن على الأقل، عندما كان يرن جرس الهاتف منبئاً عن مكالمة لبريندا، لم أكن أجد مشكلة في إيجادها.

ذات مرة سألت بريندا: "متى اهتممت بممارسة وتعلم الرقص النقري" فقالت: "منذ اللحظة التي فتحت فيها أذنيّ للمرة الأولى". أذناي؟ اعتقدت أن

ذلك شيء غريب. معظم الناس يقولون: "منذ اللحظة التي فتحت فيها عيني". في تلك اللحظة، أدركت أن بريندا "رأت" العالم أكثر من خلال أذنيها وليس عينيها.

جميعنا يدرك العالم من خلال خمس حواس. نحن نرى العالم ونسمعه، ونشعر به، ونشم رائحته ونتذوقه، لذلك فإننا نتحدث طبقاً لهذه الحواس الخمس. مقترحو ومناصرو البرمجة والتخطيط اللغوي العصبي يخبروننا بأن لكل شخص حاسة أقوى من باقي الحواس. بالنسبة لبريندا، كانت تلك هي حاسة السمع. أخبرتني بريندا أنها نشأت في قبو مظلم بمدينة نيويورك، وتتذكر، بينما كانت طفلة، سماعها لطقطقة الأقدام التي تسير على الرصيف كما لو كانت فوق سريرها مباشرة، وكطفلة، بدأت أذناها تتذوق أصوات البوق والنفير وتتآلف معها "أداة لإطلاق إشارة تحذير" والتي تشبه صوت صياح الأوز، وكذلك أصوات صياح صفارات الإنذار وصوت سلاسل الإطارات المعدنية التي تمشي بتثاقل وجلبة محدثة صوت وطأ ثقيل وهي تطأ الشوارع المليئة بالجليد. وتتذكر على وجه الخصوص صوت حوافر فرس الشرطة على الرصيف خارج نافذة غرفتها، وكانت أول مفاهيمها عن العالم الخارجي قد اكتسبتها عن طريق أذنيها، وإلى هذا اليوم، يسيطر الصوت على حياتها، وتعتبر بريندا، معلمة الرقص النقري، شخصية سمعية.

بينما يقترح مناصرو التخطيط اللغوي العصبي مناشدة أقوى حاسة لدى مستمعينا، جربت بعض العلامات والإشارات السمعية على بريندا. فبدلاً من أن أقول: "يبدو هذا جيداً من وجهة نظري" كنت أقول: "يبدو أن صدى ذلك يرن جيداً في أذني". وبدلاً من أن أقول: "أرى ما تعنين" كنت أقول: "أسمعك". عندما استخدمت هذه الألفاظ والإشارات السمعية، شعرت بأنها تعيرني المزيد من الانتباه.

لذلك بدأت أنصت بعناية بالغة إلى جميع أصدقائي، لكي أكتشف أقوى حاسة لديهم. أحياناً كنت أسمع ألفاظاً بصرية أو مرئية مثل:

أرى ما تعني.
يبدو هذا جيداً من وجهة نظري.
إنني أرى التشاؤم يحلق حول هذه الفكرة.
من منظوري/ من رؤيتي لذلك أقول.
أوه، لقد اعتقدت أنني بالفعل اكتسبت شيئاً ما.

الفكرة الجديدة تتطور

ولكن، في أوقات أخرى، سمعت نفس الصديق يقول:

"نعم، أسمعك".
"بالطبع، أشعر بصدى ذلك في أذني".
"ظللت أقول لنفسي إن ذلك سينجح".
"سيكون لذلك صدى سلبي".
"إن أذني لم تنسجما مع الفكرة ككل".
"شيء ما يخبرني بـ....".

لن يكون ذلك سهلاً كما كنت أتوقع، ومع هذا لم أكن مستعدة لأن أكف عن ذلك.

قمت أنا وبريندا ذات مرة بالتزحلق على الجليد مع العديد من الأصدقاء، وكنا في إحدى الحفلات في تلك الليلة، وكان أحد الأصدقاء يخبر مجموعة من الناس أن "منحدرات التزحلق كانت جميلة. كان كل شيء شفافاً وأبيض وواضحاً".

فسألت نفسي: "هل هو شخص بصري؟"

فأضاف متزحلق آخر: "الإحساس بالجليد الطازج على وجوهنا كان رائعاً".

فكرت في صمت: "آها، شخص شديد الإحساس بالحركة".

ومما هو مؤكد بشكل كافٍ أن بريندا قالت حينئذ: "كان اليوم هادئاً جداً، فالصوت الوحيد الذي يمكنك أن تسمعه هو صوت الرياح في أذنك بينما تتزحلق على المنحدرات" كانت تلك الملحوظة لبريندا تقنعني بأن ما أفكر فيه وما اكتشفته صحيح إلى حد ما.

ومع ذلك، فإنني أجد صعوبة في اكتشاف الحاسة الأساسية لدى شخص ما ممن يعيشون بعالمنا.

حل بسيط

إليك ما اكتشفت أنه ينفع ويجدي، ولا يستلزم عملاً استخبارياً كبيراً من جانبك. إنني أطلق على هذا الأسلوب المدعمات الصحيحة من الناحية التشريحية، ومن السهل إتقانه. إذا لم يكن من الواضح أن الشخص الذي تتحدث إليه بصري أو سمعي، أو شديد الإحساس بالحركة من الدرجة الأولى، فلتتجاوب ببساطة مع الحالة المزاجية له في تلك اللحظة التي تتحدثان فيها، ولتوفق مدعماتك للإحساس أو للحاسة الحالية التي يتحدث شخص ما من خلالها، على سبيل المثال، لنفترض أن زميلة في العمل تصف خطة مالية قائلة: "باستخدام هذه الخطة، يمكن أن نرى طريقنا بوضوح في غضون ستة أشهر" بما أنها استخدمت في هذه المرة الإشارات والألفاظ البصرية، قل أنت "أرى ما تقصدين" أو "إنك تمتلكين بالفعل صورة واضحة للموقف".

إذا ما قالت بدلاً من ذلك: "إن لهذه الخطة صدى جيداً" فلتستبدل بالمدعمات البصرية مدعمات صوتية مثل أن تقول: "يبدو أن صدى ذلك جيد في أذني" أو "أسمعك".

احتمال ثالث. افترض أنها قالت: "لدي شعور داخلي بأن هذه الخطة ستنجح" فلترد الآن على كلامها مستخدماً مدعماً شديد الإحساس بالحركة،

كأن تقول: "أستطيع أن أفهم كيف تشعرين" أو: "إنك تفهمين تماماً تلك المشكلة".

الأسلوب ٤٨:

(المدعمات الصحيحة من الناحية التشريحية)

ما الجزء البارز في تشريحهم الذي يساعدك على التحدث معهم حين استخدامه؟ أعينهم أم آذانهم أم إحساسهم الداخلي؟ للشخص البصري، استخدم مدعمات بصرية لكي تجعله يعتقد أنك ترى العالم بمنظوره، أما بالنسبة إلى الشخص السمعي، استخدم مدعمات سمعية، لإشعاره بأنك تسمعه بوضوح، أما من يمتلك حساً مرهفاً، فاستخدم معه مدعمات حساسة مرهفة، لإشعاره بأنك تبادله نفس الشعور تجاه الأشياء.

ماذا عن الحاستين الأخريين، التذوق والشم؟ حسناً إنني لم ألتق مصادفة بأي نوع من أولئك الذين يمتلكون حاسة شم أو سمع قوية، ولكنك تستطيع دائماً أن تجامل رئيس الطهاة بأن تقول: "هذه فكرة شهية" وإذا كنت تتحدث إلى كلبك: "الذي يتمتع بحاسة شم قوية" أخبره بأن "الفكرة بأكملها ذات رائحة كريهة".

سوف يساعدك الأسلوب التالي على تكوين علاقات وصلات بكلمة واحدة فحسب.

الفصل ٤٩ :

(نحن) المستخدمة قبل الأوان

"لقد تحدثنا في الحال كما لو كنا أصدقاء قدامى"

بمجرد الاستماع لبضع دقائق إلى اثنين يتجاذبان أطراف الحديث يمكنك أن تعرف الكثير عن علاقتهما، وإذا ما كانا صديقين جديدين أم قديمين. بوسعك إدراك ما إن كان هذا الرجل وتلك السيدة غريبين عن بعضهما البعض أم زوجين.

لست في حاجة ولو لسماع الأصدقاء ينادون بعضهم البعض بـ صديقي، أو رفيقي، أو زميلي، ولا يلزمك أن تسمع الرجل والسيدة يهمسان إلى بعضهما البعض بعزيزي أو حبيبتي. لن يكون مهماً العلم بما يتناقش الأشخاص بشأنه، أو حتى معرفة نبرة أصواتهم، يمكنك حتى أن تكون معصوب العينين وتروي الكثير جداً عن علاقاتهم، لأن الأسلوب الذي سأطرحه الآن لا علاقة له باللغة الجسدية.

كيف؟ يحدث تطور هائل للحوار تدريجياً وينمو على مراحل عندما يقترب الناس في علاقاتهم من بعضهم البعض، واليك كيفية تطور الأمر:

المستوى الأول: أفكار وصيغ مبتذلة من الحوار

نفترض أن هناك اثنين من الأغراب يتحدثان معاً ويناقشان بعض الأفكار المبتذلة بينما يتجاذبان أطراف الحوار، مثلاً، عندما يتحدثان عن موضوع لا يختلف عليه الناس جميعاً في أنه الأتفه، ألا وهو الطقس، ربما يقول أحدهم للآخر: "طقس مشمس جميل في الأيام الماضية والقادمة" أو: "ماذا؟ هناك شيء من المطر" هذا هو المستوى الأول، الأفكار المبتذلة.

المستوى الثاني: الحقائق

إن أولئك الذين لا تتعدى معرفتهم ببعضهم عن كونهم مجرد زملاء فقط يناقشون الحقائق غالباً، كأن يقول أحدهم للآخر: "كما تعلم يا جو، لقد مررنا هذا العام بموجتين حارتين في العديد من الأيام حتى الآن" أو: "نعم، حسناً لقد قررنا أخيراً السباحة في حمام السباحة للتغلب على حرارة الجو".

المستوى الثالث: المشاعر والأسئلة الشخصية

عندما يصبح الأشخاص أصدقاء، غالباً ما يعبر كل منهم للآخر عما يخالجه من مشاعر، حتى بخصوص الموضوعات التافهة مثل الطقس، كأن يقول أحدهم للآخر: "جورج، إنني أحب هذه الأيام المشمسة" كما أنهم يسألون بعضهم البعض أسئلة شخصية مثل "وماذا عنك يا بيتي؟ هل أنت محبة للشمس؟".

المستوى الرابع: الجمل المبدوءة بـ (نحن)

الآن نحن نتقدم نحو أعلى مستويات المودة والألفة. هذا المستوى أغنى من الحقائق ويخلق المزيد من الوئام أكثر من المشاعر. إنها الجمل التي يستخدم

فيها الضمير (نحن، والضمير "نا") وهو ضمير الجماعة للمتكلمين. ربما يقول الأصدقاء الذين يتناقشون بخصوص الطقس: "إذا استطعنا الاستمتاع بهذا الطقس الجميل، فسوف يكون صيفاً عظيماً" ربما يقول المحبون: "أتمنى أن يبقى الطقس على هذه الحالة حتى نستطيع السباحة أثناء رحلتنا".

إنه أسلوب يمكننا خلاله الوصول إلى أقصى درجة من الألفة والمودة الشفهية والذي ينشأ من هذه الظاهرة. استخدم ببساطة كلمة نحن قبل الأوان "أي قبل تطور العلاقة" يمكنك استخدام هذه الكلمة لتجعل عميلاً أو مُرشّحاً محتملاً أو غريباً يشعر بأنكما صديقان. استعن بها لجعل شريكتك المحتملة التي قد تربطك بها علاقة حب تشعر بأن كليكما شخص واحد بالفعل. اقفز مباشرة إلى المرحلة أو إلى المستوى الثالث والرابع.

اسأل عميلاً لك عن مشاعره حيال شيء ما بالطريقة التي تسأل بها أحد الأصدقاء: "جورج، ما شعورك حيال الحاكم الجديد؟" ثم استخدم الضمير "نحن" عندما تناقش معه أي شيء قد يؤثر على كليكما: "هل تعتقد أننا سوف ننجح ونزدهر اقتصادياً خلال فترة حكمه؟". اهتم دائماً بصنع جمل تتضمن الضمير نحن. يحافظ العطوفون بشكل غريزي على علاقاتهم مع الأصدقاء، والمحبين، والأحباء، والمقربين: "أعتقد أننا سوف نبقى أحياء في فترة حكم هذا الحاكم".

كلمة نحن تعزز المعية. تجعل المستمع يشعر بأنكما على صلة وثيقة ببعضكما البعض؛ إذ تمنح شعوراً بدون وعي بأنكما ضد العالم البارد. عندما تستخدم الضميرين نحن أو "نا" قبل الأوان، حتى مع الأغراب، فإنك بدون وعي تقربهم منك، فهذه الكلمة تلمح إلى أنكما صديقان بالفعل. في حفل ما، ربما تقول لأحدهم الذي يقف خلفك في الصف أمام المائدة "مائدة الطعام": "أوه يبدو هذا عظيماً. لقد أعدوا لنا طعاماً رائعاً" أو: "أوه، سوف يزداد وزننا إذا ما تركنا أنفسنا نستمتع بكل هذا الأكل".

الأسلوب ٤٩:

(نحن) المستخدمة قبل الأوان

اخلق شعوراً بالمودة مع أحدهم حتى وإن كنت قد التقيت به منذ بضع دقائق. عليك أن تنفذ إلى الإشارات التى داخل أنفسهم وعقولهم بأن تتخطى المستويين الحواريين الأول والثانى لتصل سريعاً إلى المستويين الثالث والرابع. أظهر مشاعر الألفة والمودة باستخدام الضمير نحن السحري.

حسناً، لقد اكتشفنا تواً كيف نقلد حركات شركائنا بأن ننحو نحوهم في كل شيء، كرر كلماتهم، استلهم واقتبس صوراً فعالة من عالمهم، وأقم روابط مع من يضعون أنفسهم موضع الآخرين بصدق وتلقائية معتمداً على فطرتهم السوية، رسخ لديك في اللاوعي استخدام ضمير الجمع نحن أو ما يماثله.

ما الذي يشترك فيه كذلك الأصدقاء، والأحباء، والمقربون مع بعضهم البعض؟ "تاريخ". الأسلوب الأخير في هذا القسم هو أداة لمنح الرفيق الجديد شعوراً دافئاً دفيناً بأن كليكما على صلة منذ وقت طويل، طويل جداً.

الفصل ٥٠ :

تاريخ لَحْظِيّ (خاص بلحظة أو حادث معين)

نكاتنا الخاصة بنا

يهمس الأحباء في أذن بعضهم البعض بعبارات لا تعني شيئاً لأحد غيرهم، ويثرثر الأصدقاء ببضع كلمات تبدو غير مفهومة لأي شخص يسمعها. ويتحدث زملاء العمل المقربون عن تجاربهم المشتركة.

قد شهدت إحدى الشركات التي عملت فيها إعادة هندسة، ومنح سلطات للعديد من الأشخاص، وإنشاء فريق عمل لأكثر من مرة في عقد واحد. وفي حفلات الشركة، لا يخفق الموظفون أبداً في التحدث عن الوقت عندما كانت الشركة بأكملها – من المدراء إلى موظفي غرفة البريد – تتسلق عموداً يبلغ ارتفاعه تسعاً وعشرين قدماً معاً باسم إنشاء فريق العمل، وقد تزحلق المدير التنفيذي من فوق العمود وانكسر إصبع قدمه الأكبر. وفي اجتماع الأسبوع التالي، هزّ المدير التنفيذي عكازه بطريقة ساخرة لاذعة ليعلن قائلاً: "لا مزيد

من تمارين الفريق!" ومثل ذلك نهاية لإنشاء فريق عمل، وبداية للنكتة الخاصة.

بناء على مثل هذه التجارب المشتركة، تنمو وتزداد ثقافة الشركة. إن هؤلاء الموظفين لديهم تاريخ، ولغة يتحدثون بها إلى هذا اليوم، فكلما أرادوا وضع نهاية مفاجئة لأي فكرة، يقولون: "دعونا نهز العكاز في وجه هذه الفكرة". أو: "هيا نسقط هذا من فوق سارية العلم" ويبتسمون جميعاً. ولا أحد يعرف ما يعنون إلا زملاؤهم من الموظفين.

الكاتب المسرحي "نيل سيمون" يستطيع أحياناً من خلال كلمة واحدة أن يجعل الجمهور بأكمله يفهم أن هذين الممثلين على المسرح إما زوجين أو صديقين منذ فترة طويلة. يقول الممثل ببساطة شيئاً ما للممثلة ليس له أي معنى لدي الجمهور، ثم يضحك كلاهما بصخب وضجة. فيفهم الجميع الرسالة: "هذان الشخصان كأنهما شخص واحد".

في كل مرة نلتقي فيها أنا وصديقي داريل لا نقول "أهلاً" لبعضنا البعض، لكننا نقول "كواك" لماذا؟ التقينا في إحدى الحفلات منذ خمس سنوات وفي أول حوار لنا أخبرني "داريل" أنه نشأ وتربى في مزرعة بط. عندما أخبرته أنني لم يسبق لي رؤية مزرعة للبط، قام بأداء أفضل تقليد إنساني للبطة سبق لي وأن رأيته. فأخذ يحرك ويقلب رأسه من جانب إلى آخر وهو ينظر إلي بعين واحدة، ثم بالأخرى بينما يرفرف بذراعيه ويتحدث بصوت البط "كواك". لقد جعلني أداؤه هذا أضحك كثيراً، فأوحى له ذلك بأن يسير تجاهي مترنحاً في مشيته كالبطة ذات القدم المسحاء. لقد كان ذلك معدياً. حيث بدأت أنا الأخرى في السير بترنح حول الغرفة وأنا أرفرف بذراعي. لقد سخرنا تماماً من أنفسنا في تلك الليلة وأخذنا نضحك كثيراً.

وفي اليوم التالي، رن جرس الهاتف، فالتقطت السماعة منتظرة أن أسمع: "أهلاً، هذا داريل يتحدث إليك" ولكنني سمعت: "كواك" إنني واثقة من أن ذلك كان سبباً في بداية صداقتنا. إلى يومنا هذا، في كل مرة أسمع فيها "كواك"

من داريل في الهاتف تغمرني السعادة وأتذكر ذكريات تشابه ذكريات الطفل الصغير، فذلك يذكرنا بتاريخنا معاً ويجدد صداقتنا بغض النظر عن آخر مرة قمنا فيها بالتحدث إلى بعضنا البعض.

الأسلوب ٥٠:

تاريخ لحظي

عندما تلتقي بأحد الأغراب وتريد أن تقلل من الإحساس بالغربة بينكما، ابحث عن لحظة خاصة تشاركتما خلالها شيئاً معيناً أثناء أول لقاء بينكما، ثم عليك أن تجد بضع كلمات تلهمكما بالضحك، بابتسامة دافئة، بمشاعر جيدة شعر بها كلاكما. الآن، تماماً مثل الأصدقاء القدامى؛ أصبح لكما تاريخ يجمعكما، تاريخ لحظي.

وبالنسبة إلى أي شخص تريد أن تجعله جزءاً من مستقبلك الشخصي أو المهني، ابحث عن لحظات خاصة/ مميزة تجمع بينكما، ثم اجعل منها لازمة في الحوار بينكما.

والآن ماذا يتبقى؟

الكيمياء، القدرة على تحقيق المعجزات، والثقة هي الخصائص الثلاثة التي يشترك فيها كبار الناجحين في جميع مسارات الحياة. الجزء الأول ساعدنا على صنع الانطباع الأول الذي يتميز بالحيوية والفعالية، والثقة والقدرة الساحرة وذلك عن طريق لغة الجسد. وفي الجزء الثاني، قمنا بوضع قصائد شعر غنائية في الحوار القصير للباليه الذي تلعبه أجسامنا، ثم في الجزء الثالث، فهمنا فهماً تاماً لمحات مما يفعله البنات والأولاد الكبار، لذلك فنحن مناضلون في حلف الحياة الكبير، وأنقذنا الجزء الرابع من أن نكون مقيدين

اللسان وسط الآخرين ممن لا نشترك معهم في الكثير من الأمور أو الصفات، وفي الجزء الخامس تعلمنا أساليب لخلق تاريخ أو كيمياء، ومودة، وألفة لحظية.

ماذا يتبقى إذن؟ خمنت أنت ذلك — جعل الناس يشعرون بالرضا الحقيقي عن أنفسهم. ولكن المجاملات سلاح خطير في عالم اليوم؛ حيث إن إحدى الإساءات في التعبير يمكن أن تذبح العلاقة. دعنا الآن نكتشف قوة المديح، وحماقة الإطراء، وكيف يمكن لك استخدام هذه الأدوات الفعالة بقوة وفاعلية.

الجــزء السادس :
قــوة المــدح الصــادق وحماقــة المداهنة

كيف يكون المدح مؤثراً

يعتـبر الأطفال الصغار خبراء في الحصول على ما يريدون. يجلس الطفل الصغير عـلى ركبتي والده، ويقول له: "أوه، أبي، إنك رائع جداً. أعلم أنك ستشتري لـي هذه الدمية الجديدة". وفي الصباح التالي عندما تكون أمه في السوبر ماركت يقـول لهـا: "أوه، أمـي، إنـني أحـبك. إنك أفضل أم في هذا العالم. أعلم أنك سوف تشترين لي رقائق الشوكولاتة هذه".

مـن هـذا الـتودد الغريـزي لهذا الطفل الجائع بينما كانت الأم تقترب نحو سـوق المشـتريات فهـم رجل المبيعات أن ذلك مديح من قبل الطفل لأمه حينما سمعـه وهـو في صـالة العـرض يـتحدث إلى أمـه بتودد وحب. المجاملات تأتي بشـكل طـبيعي إلى الـناس عـندما يـريدون شـيئاً مـا مـن أحدهـم. في الواقـع، المجـاملات هـي أكـثر الأسـاليب انتشاراً، حيث يصدق الجميع على قوتها في الحصـول عـلى مـا تريد. عندما كتب ديل كارينج قائلاً: "ابدأ بالمدح والإطراء" اعتـنق هذا المبدأ حوالي ١٥ مليون قارئ. معظمنا يعتقد أن المدح هو السبيل إلى الحصول على ما نريد من شخص ما.

نعـم، إذا كان ما نريده شيئاً بسيطاً مثل الدمى من الأب ورقائق الشوكولاتة مـن الأم، ربمـا يكـون الأمـر كذلك، ولكن عالم العمل قد تغير بشكل هائل منذ

عصر ديل كارينج. فاليوم، ليس كل مادح مبتسم لديه القدرة على الحصول على ما يريد من خلال المدح والإطراء.

القلق والانزعاج الناتجان عن الإطراء غير المُتْقَن

أنت تجامل أحدهم. تبتسم، وتنتظر لترى المشاعر الدافئة تغمر المتلقي، وقد تضطر حينئذٍ للانتظار لوقت طويل.

إذا كان لديه مثقال ذرة من شك في أن إطراءك عليه يخدم أهدافك، فسوف يكون لذلك تأثير عكسي. إذا كانت مجاملتك غير صادقة أو غير متقنة، فيمكن أن تحطم فرصك في أن يثق بك هذا الشخص مرة ثانية. يمكن لهذه المجاملة أن تنهي إقامة علاقة محتملة قبل أن تبدأ طريقها.

ومع ذلك، فإن الإطراء المتقن قصة مختلفة. عندما يتم ببراعة، يمنح العلاقة دفعة للأمام، حيث يمكن أن يتمم بيعه وأن يمكنك من اكتساب صديق جديد، وأن يجدد ويعيد الشباب إلى زواجك في اليوبيل الذهبي لذكراه.

ما الفرق بين الإطراء الذي يدفع للأمام والمديح الذي يدمر؟ عوامل كثيرة تدخل في المعادلة. من ضمنها صدقك، توقيتك في قوله، دافعك، وكلماتك التي تستخدمها. ومن ضمنها أيضاً تصور المتلقي لذاته، ومكانته الوظيفية، وخبرته بالمجاملات، والحكم على قدراتك في الفهم والملاحظة، فهذا يعتمد بالطبع على طبيعة العلاقة بينكما والمدة التي عرفتما فيها بعضكما البعض. إذا كنت تجامل شخصاً ما عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني، فإن ذلك يتضمن بعض الذكاء والتفكير في بعض الأمور مثل إذا ما كنت قد رأيت وجهة من قبل، سواء شخصياً أو في إحدى الصور الفوتوغرافية.

هناك شيء ما يجعلك تتردد، أليس كذلك؟ توضح أبحاث علماء الاجتماع: (١) أن المجاملة من شخص جديد تكون أكثر قوة وفعالية من المجاملة الصادرة عن شخص تعرفه بالفعل. (٢) تكون لمجاملتك مصداقية أكبر عندما تمنح

لشخص غير جذاب أو شخص جذاب لم يسبق لك رؤية وجهه، (٣) تؤخذ مجاملتك مأخذاً جاداً إذا مهدت لتعليقاتك عن طريق بعض الملحوظات التي تشتمل على محو الذات: أي إبقاء نفسك بعيداً عن الأضواء (تواضعاً) — ولكن فقط إذا كان مستمعك يعاملك على أنك في مكانة عالية، وإذا كنت أقل من ذلك، فإن ملحوظتك المشتملة على محو الذات سوف تقلل من مصداقيتك. إن عالم المجاملات عالم معقد بالفعل.

بدلاً من أن نشوش أذهاننا بهذا الحشو المفرط لهذه الدراسات الخاصة، دعنا نضع بعضاً من الأساليب الرائعة في جعبة الحيل الخاصة بنا. كل من الأساليب التالية يتفق مع معايير ومقاييس اكتشافات علماء الاجتماع. إليك تسع طرق فعالة في الإطراء والتي تتناسب مع الألفية الجديدة.

الفصل ٥١ :

المدح والتمجيد عن طريق ترويج الشائعات

اعتمد على إحساسهم القوي بترويج الشائعات

الخاطرة في منح مجاملة وجهاً لوجه تكمن بالطبع في أن المتلقي الذي لا يثق بك سوف يفترض أنك تطلق العنان على نحو وقح ومتذلل لرغباتك في سبيل تحقيق مطامعك.

إنها حقيقة مؤسفة عن المجاملات. إذا نطقت بمجاملة غير متوقعة لرئيسك، أو عميلك، أو حبيبتك، فقد يعتقد المتلقي أنك مخادع وغير صادق، إذ ينم عناقك أو مصافحتك له عن أنك تشعر بالذنب حيال شيء ما فعلته. إذن فما الحل؟ هل يتمثل في كبح جماح تقديرك الصادق؟

لا، قم ببساطة بتوصيل هذه المجاملة من خلال ترويج الشائعات، فتلك وسيلة موثوق بها منذ زمن طويل كأداة للاتصال بالآخرين. منذ ذلك الوقت الذي كانت الأعمال الكوميدية لـ "كاتسكيل" تصر على أن أفضل الطرق لنشر الأنباء كان "الهاتف، أو التلغراف، أو إخبار امرأة بها، علمنا أن ذلك يجدي

بالفعل. لسوء الحظ، فإن ترويج الشائعات قد ارتبط بالأنباء السيئة في الغالب، ولكن ترويج الشائعات يجب ألا يرتبط فحسب بالأشياء البغيضة والأنباء الفاسدة. يمكن للأنباء السارة أن تسافر عبر نفس الخيط، وعندما تصل إلى أذن المتلقي، يكون لها أكبر تأثير مبهج وسار للغاية. ليس هذا اكتشافاً جديداً. عودة إلى عام ١٧٣٢، كتب توماس فولر "صديقي هو من يذكرني بالخير في غيبتي" إننا نميل إلى الوثوق بأحدهم ممن يقولون أشياء سارة بشأننا في غيبتنا على نحو أكبر من الشخص الذي يمدحنا وجهاً لوجه.

مدح وإطراء خال من المخاطرة "افعل ذلك في غيبتهم"

بدلاً من أن تخبر شخصاً ما مباشرة بإعجابك به، أخبر بذلك شخصاً ما يكون مقرباً لمن تريد مجاملته. على سبيل المثال، افترض أنك تريد أن تحظى بموافقة وقبول جين سميث. لا تجامل جين مباشرة وجهاً لوجه، ولكن اذهب إلى إحدى الصديقات المقربات لها لنقل دين دو وقل لها: "أتعلمين، إن جين سيدة نشيطة جداً، لقد قالت شيئاً رائعاً للغاية في الاجتماع الذي عقد أمس. إنها في يوم ما سوف تكون مديرة لهذه الشركة". وبالتأكيد سوف يصل تعليقك هذا إلى جين من باب ترويج الشائعات في غضون أربع وعشرين ساعة. سوف تخبر دين صديقتها قائلة: "ينبغي أن تسمعي ما قيل عنك من قبل صديقك في ذلك اليوم".

الأسلوب ٥١ :

المدح والتمجيد عن طريق ترويج الشائعات

المجاملة التى يسمعها الشخص وجهاً لوجه تختلف عن المجاملة التى يسمعها مصادفة أو من شخص آخر غيرك. الطريقة التى لا تقدر بثمن فى الإطراء لا تكون عن طريق الهاتف، ولا التلغراف، ولكن بواسطة إخبار صديق، وبذلك فأنت تنجو من الشك فى أنك متملق متذلل يريد اكتساب التقدير بتملق الرؤساء، وفى نفس الوقت تبتعث شعوراً جيداً لدى المتلقى ليطلق العنان لتخيلاته السعيدة فى أن تخبر العالم أجمع بعظمته.

عندما منحت المجد والمديح لجين من خلال ترويج الشائعات أصبحت دين بذلك هي الحمامة الحاملة للمجاملة. مما يقودنا إلى الأسلوب التالي حيثما تصبح الحمامة الحاملة لمجاملات الآخرين.

الفصل ٥٢ :

الحمامة حاملة المجد والشهرة

اجلب السعادة إلى العالم مثل الطيور الصغيرة الشجاعة

الحمام الحامل للرسائل ذو تاريخ طويل وشجاع. هؤلاء الرسل البواسل ذوو الجناحين غالباً ما كان يدمرهم الرمي بالقذائف والقنابل ويموتون بعد توصيل رسائلهم، قد أنقذوا حياة الآلاف. أحد هذه الطيور الصغيرة العنيدة طائر يُدْعَى شيرامي وكان مؤتمناً على إنقاذ حياة ٢٠٠ شخص خلال معركة أرجون في الحرب العالمية الأولى، ولكن هذا الطائر الصغير الشجاع ذو الساق الواحدة أصابت النيران إحدى جناحيه، وقام بحمل الرسالة المتدلية خلال الساق المتبقية، وقد وصلت رسالته الملطخة بالدماء في الوقت المناسب لتحذر من أن الألمان على وشك قصف المدينة.

وقد خاضت بشجاعة ستامبي شو، وهي حمامة أخرى، نفس هذه المعركة البطولية وأدت نفس المهمة المروعة لدرجة أن معجبيها حنطوا جسدها ووضعوه للعرض في المتحف القومي للقوات الجوية في ديتون، أو هيو. وقد جلب الملايين من الطيور الأخرى الشجاعة الرسائل السارة للمتحمسين للحمام السريع في

جميع أنحاء العالم، وبهذه المناسبة، أقدم أسلوب المجاملة الذي أطلق عليه الحمامة حاملة المجد والشهرة.

عندما تسمع تعليقاً مادحاً عن شخص ما. لا تدع الأمر ينتهي عند ذلك الحد. إنك لا تحتاج إلى أن تكتبه، ولكن اطوه وضعه في كبسولة وعلقها في ساقك أو قدمك مثل ستامبي جو، وطرْ بها إلى المتلقي.

ومع ذلك، تستطيع أن تتذكر التمجيدات والإطراءات وأن تحملها شفهياً إلى صاحبها الذي يتلقاها ويشعر بسعادة بالغة نحوها.

افتح أذنيك دائماً للأشياء السارة التي يقولها الناس عن بعضهم البعض. إذا قال زميلك كارل شيئاً ساراً عن زميل آخر، لنقل سام مثلاً، احمل هذا القول إليه. لتقل له مثلاً: "ياسام، لقد قال عنك كارل ألطف الأشياء في اليوم كذا".

تخبرك شقيقتك بأن عمك من الأقارب النشطاء الحيويين. اذهب مباشرة إلى عمك وأخبره بذلك.

تخبرك أمك بأنها تعتقد أن ديفيد قام بمهمة عظيمة عندما قام بإزالة الأعشاب الزائدة الضارة في الحديقة. قم بنقل ذلك إليه. هيه، إننا جميعاً نحب قليلاً من التقدير حتى من الأم.

واليك كيفية إفادة ذلك لك. الجميع يحب حامل الأنباء السارة. عندما تحمل إلى شخص ما أحد الإطراءات عليه، يقدر ذلك لك مثل الشخص الذي مدحه. سمِّ ذلك بنشر الشائعات، أو بكشف الأسرار الشخصية، أو بالقيل والقال إذا أردت ذلك، ولكن هذه إشاعات وأسرار وأقوال من النوع الطيب.

الأسلوب ٥٣:

الحمامة حاملة المجد والشهرة

يصبح للناس مناقير ويمسخون أنفسهم ويحولونها إلى حمام زاجل عندما تكون هناك أنباء سيئة. "ذلك ما يسمى بالشائعات" بدلاً من ذلك، فلتصبح حاملاً للأنباء السارة وللمجد والشهرة. عندما تسمع شيئاً فيه مجاملة أو إطراء على شخص ما، طر بهذه الأنباء إلى المتلقى. ولن يقوم معجبوك بتحنيطك وعرضك فى المتحف مثل ستامبى جو، ولكن الجميع يحبون الحمام الزاجل الذي يحمل الأنباء السارة.

احمل حمولات زائدة عن المجاملات والإطراءات

طريقة أخرى لتدفئة القلوب والفوز بالأصدقاء هي أن تصبح حمامة حاملة للعديد من الأنباء الإخبارية التي ربما تهم المتلقي. اتصل أو أرسل أو أرسل بالبريد الإلكتروني المعلومات إلى أولئك الذين قد تهمهم هذه المعلومات. إذا كان صديقك نيد يعمل كمصمم أثاث في كارولينا الشمالية ورأيت مقالاً كبيراً في صحيفة لوس أنجلوس تايمز عن بعض موضات الأثاث، قم بإرسالها بالفاكس إليه. إذا كانت عميلتك سالي تعمل نحاتة في معرض ورأيت أعمالاً لها في منزل أحدهم في نيويورك، فأرسل إليها وبلغها بذلك.

لدي صديق يُدْعَى دان، في سان فرانسيسكو، وكان كلما يرى مصادفة أي شيء يهمني في الجريدة الخاصة بوسائل الاتصال، يقصه ويرسله إلي دون أن يكتب أي شيء سوى "مع تحياتي، دان" في أحد أركان هذه القصاصة. وهو بذلك يكون مثل مكتب الخدمات السريعة الواقع في الساحل الغربي الذي أتعامل معه.

جـرب ذلـك. فكـر في المـال الـذي سـوف توفـره مـن بطاقـات التهاني. إن قصاصة ذات أهمية لصاحبها هي طريقة الناجح الكبير في قول "إنني أفكر فيك وفي اهتماماتك".

الفصل ٥٣ :

العَظَمَة الضِّمْنِيَّة

إن رأيي الرفيع فيك انزلق هكذا من بين شفتي

إليـك ملاحظـة أخـرى ترضـي غـرور أحدهـم. لا تـنطق بمجامـلة شـديدة الوضـوح، ولكـن فليتضمن حديثك شيئاً عظيماً عن شريكك في الحوار. منذ عدة أشهر، كنت أزور صديقاً قديماً لي في دينيفر لم أره منذ وقت طويل، وعـندما أتـى إلى الفـندق الـذي أمكث فيه ليأخذني معه قال لي: "أهلاً، ليـل، كيـف حالك؟" ثم سكت لبرهة، ونظر إلي وقال: "من الواضح أنك قـد كنت على ما يرام" أوه لقد شعرت بسعادة غامرة، فقد ضمن في كلامه فكرة أنني أبدو بشكل جيد، وكان لذلك تأثير رائع علي لبقية الليلة.

ولكـنني أؤمن بأن الله اختار ألا أظل مرفوعة الرأس، ففي تلك الليلة بعدما أوصلني صديقي بسيارته، نزلت من السيارة ودخلت الفندق لأستقل المصعد، فدخـل رجـل مـن رجـال الصيانة مـن الطابق الثالث إلى المصعد، وابتسم إليَّ فابتسمت له، فـنظر إلـيَّ ثانيـة وقـال: "أوه، مدام، هل كنت عارضـة أزياء؟" " أوه، يـا رجـل هـل كـنت أشـعر أنني على قمة العالم الآن!"... عندما كنت شابة؟" هذا ما استطرد به حديثه.

يا للمصادفة! لماذا لم يغلق فمه قبل النطق بذلك؟ لقد أحببت الفكرة الضمنية في الجزء الأول من تعليقه، ولكن الجزء الثاني تضمَّن أنني الآن سيدة عجوز، وأفسد ذلك يومي التالي. إن تعليقه غير المقصود أفسد الأسبوع بأكمله. في الواقع لا أزال أشعر بالبؤس والتعاسة حيال ذلك.

ينبغي أن تتوخى الحذر والحيطة في ألا تضمن حديثك أي شيء سيئ بدون قصد. لو أنك زرت مدينة جديدة، وأوقفت أحد الأشخاص في الشارع لتسأله: "من فضلك، هل يمكنك أن تخبرني إذا ما كان هناك أي مطعم راق في تلك المنطقة؟" فبذلك تضمن في كلامك أن الشخص المار شخص ذو ذوق رفيع راق، وإذا سألت نفس الشخص المار، وقلت له: "هل تعرف أي حانات قذرة وضيعة في هذه المدينة؟" فإن كلامك يتضمَّن معاني مختلفة تماماً. فلتجد طريقة لكي تضمن من خلالها صفات عظيمة لهؤلاء الذين تتمنى مجاملتهم والإطراء عليهم بشكل غير مباشر.

الأسلوب ٥٣:
العظمة الضمنية

انثر في حوارك قليلاً من التعليقات التي تقتضي ضمناً شيئاً إيجابياً عن الشخص الذي تتحدث إليه، ولكن كن حذراً، لا تُلق بتعليقاتك مثل رجل الصيانة ذي النية الحسنة، أو الولد الجنوبي الذي – في إحدى الحفلات الراقصة للكلية – اعتقد أنه يمدح من تراقصه عندما قال لها: "أوه، ماريلو، إنك ترقصين بشكل رائع مع أنك سمينة".

الفصل ٥٤ :
الإطراء العَرَضي

كن مجاملاً على نحو غير مباشر

الأسلوب التالي في سلسلة ناشري السعادة أطلق عليه "الإطراء العرضي". ذات مرة، في إحدى حفلات العشاء الصغيرة تحول موضوع الحوار إلى السفر إلى الفضاء، فقال الرجل اللطيف الذي كان يجلس إلى جواري: "ليل، إنك صغيرة جداً لأن تتذكري ذلك، ولكن أين هبط أبوللو الثاني على سطح القمر؟"

ولو كانت حياتي تعتمد على هذا الإطراء ما كنت لأخبركم بما قاله ذلك الرجل. إنني ببساطة أتذكر الابتسام إلى نفسي ووقوفي أمام المرآة لأنظر إلى نفسي الشابة في مرآة حجرة السفرة. بالطبع أتذكر يوليو ١٩٦٩. مثل بقية العالم، كنت أهتم بشدة بمشاهدة برنامج "نيل آرمسترونج" الخاص بالرحلات الفضائية للهبوط على سطح القمر بالتلفاز، ومع ذلك، لم أكن بالتأكيد أفكر في التحدث عن الرحلات إلى القمر في ذلك الحفل للعشاء. لقد كنت مشغولة جدا بأن ذلك الرجل الرائع لم يعتقد أنني كبيرة في السن بشكل كاف لأتذكر ١٩٦٩ . افترضت أن رأيه في شبابي انزلق هكذا من بين شفتيه، لذلك فلابد وأنه صادق.

بالتأكيد! والآن وأنا أفكر في ذلك أدرك احتمالية كونه على وعي بالفعل بأنني كنت كبيرة بما يكفي لأتذكر الهبوط على سطح القمر. أراهن أنه كان يستخدم الأسلوب البارع الذي أطلق عليه الإطراء العرضي، ولكن لا يهم، فإن ذكرياتي الدافئة الخاصة به لا تزال بداخلي. الإطراء العرضي هو الإطراء المنزلق إلى الجزء الثانوي من حديثك والذي يكون في كلمة أو جملة اعتراضية.

جربه، ستحبه، وسوف يحبه الجميع

جرب الإطراء العرضي لترى الابتسامات المرتسمة على وجوه المتلقين. أخبر عمك البالغ من العمر خمسة وستين عاماً: "أي أحد يمتلك لياقة بدنية مثلك يستطيع صعود هذا السلم". في حين إنك أنت لا تستطيع أن تلتقط أنفاسك. أخبر أحد الزملاء: "لأنك خبير ماهر بقانون العقود، فلعلك قرأت ما بين السطور، ولكن بمنتهى الغباء، وقعت هذا العقد".

إنك تخشى، بالطبع، من أن تُشعر المتلقي بالسعادة الغامرة عن طريق إطرائك العرضي لدرجة أنه لن ينتبه لنقطتك الرئيسية.

الأسلوب ٥٤:

الإطراء العرضي

كن مجاملاً على نحو غير مباشر. اعرض مدحك في الجزء الاعتراضى من جملتك خلسة.

فقط لا تحاول أن تختبر أي أحد فيما بعد في النقطة الرئيسية التى كنت تتحدث بشأنها؛ لأن المصادفة السارة لإطرائك العرضى تشغلهم مؤقتاً ليصبح أحدهم أصم لا يسمع أي شيء يتبع ذلك الإطراء.

حتى الآن قمنا باكتشاف أربعة أساليب للإطراء الخفي أو المقنع: المدح والتمجيد عن طريق ترويج الشائعات، والحمامة حاملة المجد والشهرة، والعظمة الضمنية، والإطراء العرضي. هناك أوقات، بالطبع، يكون فيها الإطراء الصريح الشديد الوضوح مجدياً. الأسلوب التالي سوف يشحذ قدراتك على خوض هذه المغامرة المحفوفة بالمخاطر، ولكنها مجزية أيضاً.

الفصل ٥٥ :

الإطراء القاتل

اصرعهم في الجولة الأولى

هل تحب أن تحتفظ بخطة أو خدعة صغيرة تستخدمها عند الحاجة، خدعة فعالة بدرجة كافية لأن تتم بيعة، أو تبدأ صداقة جديدة أو حتى علاقة حب؟ سوف أمنحك واحدة، ولكن فقط إذا تدبرت ورقة التحذير الملصقة عليها: يجب أن تسجل لسانك على أنه سلاح مميت قاتل بمجرد أن تتقن الأسلوب التالي. وهو ما أطلق عليه "الإطراء القاتل".

لقد ولد هذا الأسلوب في إحدى الليالي منذ بضع سنوات بعدما عدنا إلى المنزل أنا ورفيقتي في الغرفة آنذاك والتي تُدْعَى "كريستين" من حفل إحدى العطلات، وبينما كانت تخلع كلتانا معطفها، كانت هناك ابتسامة حمقاء ترتسم على وجهها ونظرة حالمة تغمر عينيها.

فسألتها: "كريستين هل أنت بخير؟".

تمتمت قائلة: "أوه، نعم، سوف أخرج مع ذلك الرجل".

فسألتها: "ذلك الرجل؟ أي رجل؟".

فأجابتني موبخة لي على عدم معرفتي: "أوه، أنت تعلمين، ذلك الرجل الذي أخبرني أن أسناني جميلة".

أسنان!.

وحدث في تلك الليلة أن مررت بباب المرحاض ورأيتها تبتسم إلى نفسها في المرآة، وهي تميل برأسها يميناً ويساراً وتغسل بالفرشاة كل سن على حدة، وتحدق في المرآة لتتفحص كل سن من أسنانها الجميلة التي علق عليها معجبها الجديد. أدركت أن ذلك الرجل الذي منح كريستين ذلك الإطراء غير المعتاد قد حول يومها، وترك تأثيراً قاتلاً على حياتها، وبذلك أتى أسلوب الإطراء القاتل إلى الوجود.

ما هو الإطراء القاتل؟ إنه الإطراء الذي يعلق على بعض من الصفات الشخصية والمحددة التي تكتشفها في شخص ما. الإطراء القاتل لا يكون مثل "يعجبني ربطة عنقك؟" أو "إنك شخص لطيف جداً" فالأول ليس شخصياً بشكل كاف والثاني ليس محدداً بدرجة كافية. الإطراء القاتل مماثل أكثر لقولك: "ياالعيونك الساحرة" "فذلك إطراء محدد جداً" أو "إنك أمين بالفعل" "إطراء شخصي جداً".

ولأن التعبير عن أول إطراء قاتل شيء يصعب عليك كثيراً سأقوم بخداع المشاركين في إحدى ندواتي؛ لكي يتجاوزوا تلك المصاعب، ففي منتصف الطريق أثناء البرنامج، سأطلب منهم إغلاق أعينهم والتفكير في شريك لهم في تمرين سابق، ثم أقول: "والآن تذكر إحدى الصفات الفيزيائية الجذابة أو إحدى الصفات أو الميزات الشخصية التي لاحظتها في شريكك. ليست واحدة سوف تعلق عليها بالضرورة" وأحذرهم: "ربما يكون لشريكك ابتسامة جميلة أو يشع البريق من عينيه، أو عله هادئ أو يتحرى الصدق دائماً. هل فهمت ذلك؟".

ثم تأتي الصاعقة: " حسناً والآن ابحث عن شريكك وأخبره بالميزة أو السمة اللطيفة التي لاحظتها" "ماذا أخبره؟" فتبدأ الفكرة في إصابتهم بالشلل،

وواحداً تلو الآخر، على الرغم من ذلك، يسعى لإيجاد شريكه لكي يبلغه بإطرائه القاتل. وحينما يسمع أحدهم شخصاً ما غريباً عنه يخبره بأن يده جميلة أو عينه بنية حادة ذكية، تغمر السعادة الغرفة بأكملها، وتنفجر الضحكات في كل مكان منها. إنني الآن أرى بحراً من الابتسامات والسعادة التي تجعل الوجوه تحمر خجلاً وارتباكاً. الكل يحب تلقي إطراء قاتل شخصي. والجميع يكن مشاعر ودود تجاه مانح هذا الإطراء.

الأسلوب ٥٥:

الإطراء القاتل

عندما تتحدث إلى أحد الأغراب ممن تريد أن يكون جزءاً من مستقبلك المهني أو الشخصي، ابحث عن صفة أو سمة جذابة، محددة، وميزة يمتلكها.

وفي نهاية الحوار، انظر مباشرة إلى عينيه، ناده باسمه وابدأ في منحه الإطراء القاتل.

كتيب استخدام الإطراء القاتل

تماماً مثل الدفع، إذا لم تستخدم الإطراء القاتل بطريقة صحيحة، فيمكن أن يأتي على عكس النتائج المرجوة، وإليك كتيب استخدام هذا الأسلوب الذي قد يأتي بالقذيفة القوية التي تصيب الهدف.

القانون ١: عبر عن إطرائك القاتل للمتلقي على انفراد. إذا كنت واقفاً مع مجموعة مكونة من أربعة أو خمسة أشخاص ومدحت سيدة لتمتعها بلياقة بدنية، أو جسم رشيق، فسوف تشعر كل سيدة أخرى بأنها ليست إلا كتلة من الشحوم والدهون. إذا أخبرت أحد الرجال بأنه يمتلك سيارة رائعة، فسوف

يشعر كل رجل آخر بأنه أحدب، كما أنك تخلق شعوراً بالاضطراب لدى المتلقي الذي يحمر وجهه خجلاً.

القانون ٢: اجعل إطراءك القاتل شيئاً يُصدَّق. على سبيل المثال، أنا لا أمتلك أذناً موسيقية، فلو أجبرت على غناء أغنية حتى ولو كانت بسيطة مثلاً "عيد ميلاد سعيد" أبدو كالخنزير المريض، وإذا أخبرني شخص ما بأنه أُعجب بصوتي، لاعتبرت كلامه تافهاً وليس له أي مصداقية، فهذا ينم عن بلاهته.

القانون ٣: امنح إطراءً قاتلاً واحداً فقط من حين لآخر (وليكن كل ستة أشهر) لكل متلق، وإلا سوف يُظن بك أنك كاذب، ومتذلل خنوع وشخص متلاعب لا يتمتع بالذكاء.

يأسر الإطراء القاتل الآخرين إذا كان ذا هدف وعبر عنه بذكاء وحرص، وهذا الإطراء يحقق أفضل النتائج، على الرغم من ذلك، عندما تستخدمه بحكمة مع الرفقاء والمعارف الجدد. إذا أردت مدح الأصدقاء ذات يوم، فاتبع الأسلوب التالي.

الفصل ٥٦ :

ملاطفات صغيرة

بعض المعززات البسيطة

على عكس الأسلحة الكبيرة للإطراء القاتل مع الأغراب واللعبة الصريحة مع الأحباء المقربين، والتي سوف تتعلمها بإيجاز، إليك سلاحاً صغيراً جداً يمكنك استخدامه مع أي شخص، وفي أي وقت أطلق عليه ملاطفات صغيرة.

الملاطفات الصغيرة مجاملات سريعة، قصيرة، تقحمها في حوارك العادي. استخدم هذا الأسلوب مع زملائك في المكتب:

"عمل جيد، جون!".

"حسناً، كيوتو!".

"هيه، ليس سيئاً، بيلي!".

لدي صديق يستخدم ملاحظات صغيرة جميلة. إذا فعلت شيئاً لاقى إعجابه يقول لي: "لم يكن هذا رديئاً ليل".

يمكنك أيضاً استخدام هذا الأسلوب في الإطراء على جميع الإنجازات اليومية لجميع أحبائك. إذا طهت زوجتك وجبة شهية قل لها: "أوه، إنك أفضل طاهية في المدينة" وقبل أن تخرجا معاً مباشرة: "حبيبتي، إنك تبدين

رائعة" وبعد قيادة السيارة في رحلة طويلة: "لقد أنجزت ذلك، لابد أنه كان مرهقاً" ومع أولادك: "مرحى، أيها الأبطال، لقد قمتم بعمل عظيم عندما نظفتم غرفتكم".

قرأت ذات مرة مقالاً مؤثراً مثيراً للمشاعر عن فتاة صغيرة كانت تسيء التصرف دائماً، وكانت أمها تؤنبها باستمرار بقسوة شديدة، ومع ذلك، ذات يوم، تحولت الفتاة إلى فتاة طيبة مؤدبة، ولم تكن تفعل أي شيء تستحق عليه التأنيب القاسي. قالت الأم: "في تلك الليلة بعدما قمت بتغطيتها في الفراش واستعددت لهبوط السلم، سمعت صوتاً مكتوماً. فجريت مسرعة إلى أعلى، ووجدتها تدفن رأسها في الوسادة وهي تنتحب، وبينما كانت تفعل ذلك كانت تتساءل: "أمي ألم أكن فتاة طيبة جميلة اليوم؟".

قالت الأم، إن هذا السؤال كان بالنسبة إليها كالسكين الحاد، وقالت: "كنت لا أتردد في أن أصحح لها أفكارها عندما كانت تخطئ، ولكن عندما حاولت أن تحسن التصرف، لم ألحظ ذلك وغطيتها في فراشها بدون كلمة تقدير واحدة".

ليس الراشدون سوى فتيات صغيرات وصبيان قد كبروا. قد لا نذهب إلى الفراش ونحن ننتحب إذا لم يلحظ أولئك الذين في حياتنا أننا أحسنا التصرف أو قدمنا لهم صنيعاً، ومع ذلك فإن آثار هذه الدموع تبقى محتبسة داخلنا.

الأسلوب ٥٦:

ملاطفات صغيرة

لا تجعل زملاءك، أو أصدقاءك، أو أحباءك ينظرون إليك قائلين في صمت: "ألم أكن لطيفاً معك اليوم؟" دعهم يعلمون مقدار تقديرك لهم وذلك بملاطفتهم ببعض العبارات الشفهية الصغيرة مثل: "عمل عظيم!" "حسناً ما فعلت!" أو "عمل ذكي!".

أشياء صغيرة تعني الكثير

الملاطفات الصغيرة ليست سوى هكذا بالفعل، ولكن كما تعرف كل سيدة، فإنها تعني الكثير. كنت مضطرة مع ذلك لأن ألتقي بإحدى السيدات التي لم تكن توافق على مثل هذه القصائد الشعرية الغنائية من أغنية قديمة أدت غناءها كيتي كالين:

ارم لي قبلة عبر الغرفة.

قل إنني أبدو جميلة عندما لا أكون.

المس شعري بينما تمر من جانب مقعدي.

أشياء صغيرة تعني الكثير.

أرسل لي دفء الابتسامة الخفية.

لكي تظهر لي أنك لم تنس.

لأنه الآن، ودوماً، وأبداً.

أشياء صغيرة تعني الكثير.

ولكي نزيد من تعقيد فن المجاملة والإطراء، يجب أن يفكر الشخص ويضع في اعتباره التوقيت. الإطراء الصريح السافر المباشر يفسد الأمر برمته. هناك دقائق معينة، إذا لم تمنح فيها مجاملة صريحة سافرة مباشرة –حتى ولو كانت لشخص لامع – تخسر الكثير.

وسوف يبين الأسلوب التالي مثل هذه الدقائق.

الفصل ٥٧ :

(واو) التي تنطق عند ضرب الركبة

ضئيل جداً، متأخر للغاية

لن أنسى أبداً أول مرة ألقيت فيها خطاباً في حفل غداء صغير أمام الغرباء. لقد تدربت كثيراً على ذلك أمام رفيقتي في الغرفة كريستين، ولكن تلك كانت هي المرة الأولى لظهوري أمام جمهور مستمعين حقيقي.

وحينما شرعت في ذلك أخذت ساقاي ترتعشان، وانتبهت إلى سبعة عشر فرداً يبتسمون من أعضاء أحد نوادي الروتاري (الروتاري: منظمة دولية أنشئت في شيكاغو عام ١٩٠٥ شعارها الخدمة) ينتظرون سماع كلماتي التي تعبر عن الحكمة والذكاء. وكان لساني جافاً كالحجر، وكانت راحة يدي مبللة كما لو كانت سمكة في البحر. قد يكون الجمهور سبعة عشر ألفاً من الحكام ينتظرون الحكم علي بالإذلال الأبدي إذا لم أعلمهم وأطلعهم وأمتع أسماعهم. ثم نظرت إلى كريستين نظرة أخيرة يملؤها الرعب والفزع – وهي التي قادت السيارة بنا إلى النادي – وبدأت بقول: "مساء الخير، إنه ليسرني أن...."

وبعد مرور ثلاثين دقيقة، في وسط التصفيقات في كل مكان والتي كنت أخاف من أن تكون إلزامية أو لا تأتي عن اقتناع، سرت ببطء عائدة نحو

مقعدي إلى جانب كريستين، ونظرت بترقب إليها، فابتسمت لي وقالت: "أتعرفين، هذه الحلوى ليست سيئة، تناولي بعضاً منها".

فقلت لها صارخة: "حلوى؟ حلوى! اللعنة، كريستين، كيف لي أن أفعل ذلك؟" وبعد مرور بضع دقائق أخبرتني عن مدى استمتاعها —وكما افترضت— واستمتاع الجميع بحديثي، ومع ذلك فإن قولها هذا جاء متأخراً جداً. فاللحظة الحاسمة التي كانت متشوقة فيها إلى الإطراء قد مرت.

سريعاً في لمح البصر، يجب أن تجاملهم الآن

عندما يقوم الطبيب بضرب ركبتك ضربة عنيفة بتلك المطرقة المطاطية الصغيرة البغيضة، ترتعش ركبتك على الفور، وعندما يقوم الناس بضربة موفقة غير متوقعة، لابد وأن تضربهم على الفور على ركبتهم قائلاً لأحدهم: "واو، لقد كنت عظيماً".

لنقل إنهم قد تفاوضوا بنجاح على صفقة، وقاموا بطهي ديك رومي رائع خلال إحدى المناسبات، أو شدوا بأغنية واحدة في حفل عيد الميلاد. بغض النظر عما إن كانت مجاملتك ستبدو تافهة أو عظيمة، يجب أن تنطق بها على الفور – وليس بعد مرور عشر دقائق، أو دقيقتين – ولكن على الفور. في اللحظة التي ينصرف فيها أحد الناجحين من حجرة الطعام، أو من المطبخ، أو من المسرح، هناك صوت واحد فقط يريد أن يسمعه وهو: "واو".

الأسلوب ٥٧:

(واو!) التي تنطق عن ضرب الركبة

سريعاً مثل طرفة العين، يجب أن تطري على الناس في اللحظة التي ينهون فيها عملاً بطولياً فذاً. في لمح البصر مثل رد الفعل السريع عندما تُضْرَب ركبتك قل لأحدهم: "لقد كنت عظيماً".

لا تقلق من أنهم لن يصدقوك، فإن الشعور بالنشاط في تلك اللحظة له تأثير تخديري غريب على قدرة من تمدحه حين الحكم عليك.

ولكن ماذا لو كانوا يعرفون بالفعل

هل تطلبين مني أن أكذب؟ ربما تتساءل في نفسك. نعم، هذا أمر إيجابي يحدث على نحو ماهر لا لبس فيه، نعم. هذه واحدة من تلك اللحظات القليلة في الحياة حيث يغفر فيها الكذب من قبل الأشخاص ذوي الأخلاق العالية. يدرك كبار الناجحين أن الحساسية نحو غرور الناجح الذي لا يشعر بالأمان يكون لها أسبقية لحظية على التزامهم الكامل بالحقيقة والصدق. فهم أيضاً يعرفون متى تعود سلامة العقل إلى المتلقي ويشكون في أنهم قد غفلوا لبعض الوقت، ولكن ذلك ليس مهماً، فسوف يقدر لك من تمدحه – على نحو ارتجاعي – حساسيتك وينسى كذبتك المتعاطفة.

لقد تحدثنا كثيراً عن منح الإطراءات والمجاملات، سواء كانت مقنعة أم صريحة، والآن دعنا نتحدث عن مهارة، تعتبر – بالنسبة إلى الكثير – أصعب من منح المجاملات وهي تلقيها.

الفصل ٥٨ :

جزاء الإحسان بالإحسان

ضعف قومي

أريد أن أهدي الأسلوب التالي لأصدقائي الفرنسيين الذين يعتبرون أن اللغة الفرنسية هي الفضلى في كل شيء. حسناً، أنا أعترف بنقطة واحدة وهي أنها في الواقع، أفضل في تلقي المجاملات، ولسوف أشرح كيفية ذلك بإيجاز.

الأمريكيون، لسوء الحظ، لا يتقبلون كل المجاملات عن طيب خاطر. إذا أطرى عليك أحدهم ولم يكن رد فعلك إزاء ذلك طيباً ومتمخضاً عن ارتباكك، فإنك تأخذ – دونما حصافة – في الدوران بداخل حلقة مفرغة. وإليك هذا الحوار: صديق يغامر بقول إحدى المجاملات:

هو (يبتسم): "ياله من فستان جميل ذلك الذي ترتدينه".

هي (عابسة): "أوه، إنه فستان قديم؟".

هو (يفكر): "أوه، يبدو أنها لم تحب سماع ذلك. إنها تعتقد أنني لا أمتلك ذوقاً عالياً حتى أعجب بهذا الفستان. من الأفضل أن أغلق فمي وأصمت".

وبعد مرور ثلاثة أسابيع.....

هي: "تفكر باستياء" : " إنه لم يعد يجاملني على الإطلاق. ياله من شخص عديم الذوق!".

هو: "يفكر بكآبة وحزن" : "ما هي مشكلتها؟"

ما الذي لا تحبه الفتيات؟

منذ عدة أشهر في إحدى ندواتي، كانت المجموعة تناقش موضوع المجاملات والإطراءات. وأصر أحد الزملاء أن "الفتيات لا تحب المجاملات".

فسألت في شك: "الفتيات لا تحب ماذا؟".

فشرح الأمر قائلاً: "ذات مرة أخبرت سيدة بأنها تمتلك عينين جميلتين، فقالت: "هل أنت ضرير يا ولد؟" فجرح شعور الشاب المسكين برد فعلها، وأصبح يخجل من الإطراء على أي فتاة منذ ذلك الحين. ياله من عار على النساء ويالها من آفة أصابت مهاراته الاجتماعية.

عند تلقي مجاملة ما، يشعر الكثير من الناس بالحرج والارتباك ويكون رد فعلهم نوعاً من التحفظ، فيقول بعضهم "شكراً" والأسوأ من ذلك أن بعضهم يحتج أحياناً قائلاً: "حسناً، ليس بالفعل ولكن شكراً على أية حال" وبعض الناس يردون على مجاملة وجهت إليهم قائلين: "إنه مجرد حظ". عندما يكون رد فعلك على هذا النحو، فإنك بذلك تظلم المتلقي كثيراً، حيث إنك تهين شخصاً حسن النية، وكذا قدراته على الملاحظة والفهم.

إنك لطيف Vous tes Gentil

دع الأمر للفرنسيين في قول العبارات الملائمة، فعندما يتلقى أحدهم مجاملة، يقول (vous Êtes Gentil) أي أنك لطيف.

يقول الأمريكيون: "هذا لطف منك" ويمكن أن يبدو هذا القول متكلفاً ورسمياً أكثر مما ينبغي – مثل الفتاة الصغيرة التي تحمل الأزهار وتبيعها في

الشوارع في قصة سيدتي الجميلة والتي تحاول أن تكون مهذبة ورفيعة المستوى، وعلى الرغم من ذلك، يمكننا أن نعبر عن الشعور الفرنسي باللطف بأسلوب أطلق عليه: جزاء الإحسان بالإحسان.

عندما يرمى بالسهم، فإن السهم يدور حول نفسه ١٨٠ درجة في وسط الهواء، ثم يرتد ثانية إلى الأرض ليسقط عند قدم راميه، وبالمثل عندما يقذف شخص ما بإحدى المجاملات في طريقك، دع المشاعر الطيبة ترتد إليه ثانية. لا تكتف بقول شكراً ولا ترد بالأسوأ بأن تقول: "لا عليك" أشعرهم بامتنانك وحاول أن ترد المجاملة بأختها، وإليك بعض الأمثلة:

هي تقول: "يعجبني هذا الحذاء" فترد قائلاً: "إنني سعيد حقاً بأنك أخبرتني بذلك. لقد اشتريته تواً".

هو يقول: "لقد أديت عملاً رائعاً بالفعل في هذا المشروع" فترد: "يالك من شخص لطيف، لأن تخبرني بذلك. إنني أقدر لك تغذيتك الاسترجاعية الإيجابية" يمكنك أيضاً رد المشاعر الطيبة إلى صاحبها عندما يسألك الناس سؤالاً عن عائلتك، أو عن مشروع أو عن أي شيء يوضح اهتمامهم بك. يسألك زميلك: "كيف كانت إجازتك في هاواي؟" فتجيب: "إنك تذكرت أنني ذهبت إلى هاواي! لقد كانت عظيمة، شكراً لك".

يسألك مديرك: "هل شفيت من إصابتك بالبرد الآن؟".

فتجيب: "إنني أقدر لك اهتمامك. أشعر بتحسن الآن".

عندما يعيرك أحدهم شيئاً من الاهتمام في صورة مجاملة أو سؤال ينم عن اهتمام بك، عليك أن ترد ذلك إلى الشخص المجامل.

الأسلوب ٥٨:

جزاء الإحسان بالإحسان

تماماً مثلما يرتد السهم إلى الرامي عند الاستهام، دع المجاملات ترتد إلى صاحبها، ولتتأس بالفرنسيين الذين يبادرون بالتمتمة بعبارات الشكر: "كان هذا لطفاً منك".

في إحدى الندوات قررت أن أسدي للنساء معروفاً، وذلك بأن يقدم الرجال المجاملات إلى بعض النساء والفتيات في الندوة. فطلبت من الزميل الذي أقسم بأن النساء تكره الإطراء أن يجامل ثلاث نساء ممن يجلسون بالقرب منه بمجاملات صادقة، فاختار السيدة ذات "الشعر الفضي الجميل الجالسة خلفه"، "والفتاة التي تشبه يداها يدي عازف البيانو الجالسة إلى يساره، والسيدة ذات العينين الزرقاوين الجميلتين الجالسة إلى يمينه" وأخبرهن جميعاً بذلك.

خرجت النساء الثلاثة من الغرفة في تلك الليلة وهن يشعرن بالثقة الزائدة في النفس أكثر من شعورهن بذلك عند دخولهن الغرفة لحضور الندوة، وأتمنى لجميع النساء اللاتي يلتقي بهن ذلك الشاب في حياته، أن يعبر لهن عن موقفه المتغير نحو منح المجاملات.

وبينما نأتي إلى نهاية اكتشافنا للإطراء، أريد أن أتأكد أنك تهدف إلى إحياء الجزء الميت المتمركز داخل قلوب الناس. سواء كنت ستستخدم أثناء حوارك مع شريكك أسلوب الحمامة حاملة المجد والشهرة أو أسلوب الإطراء القاتل، فإن الأسلوب التالي سيجعلك تستمر في السير في الطريق الصحيح نحو الهدف.

الفصل ٥٩ :

لعبة بلاط الضريح

قمة الإطراء على شخص قريب منك وعزيز عليك

هل تتذكر عندما كنت طفلاً صغيراً مئات المرات التي سألنا فيها أصدقاء أبوينا: "وماذا تحب أن تكون عندما تكبر؟" كان ذلك تلميحاً لنا للاستمتاع بجمهورنا المعجب بنا تبعاً لأحلام كل واحد أو واحدة في أن تكون بالبرينا "راقصة باليه"، أو رجل إطفاء، أو ممرضة، أو راعي بقر، أو نجماً سينمائياً. حسناً، وفي معظم الأحوال ينتهي الحال ببعضنا إلى العمل كجزار، أو خباز، أو صانع شمعدان، ومع ذلك، فإننا جميعاً لا نزال نحلم بعظمتنا.

وبالرغم من ذلك، فمعظمنا يتعلق بأحلام الطفولة وكوننا النجم الذي نظنه في أنفسنا "وبذلك نستطيع جمع بعض المال"، جميعنا يعرف أننا في أعماقنا متميزون للغاية. نقول لأنفسنا: "قد يلاحظ العالم مدى ذكائي وتألقي وإبداعي، ومراعاتي للآخرين، ومع ذلك، فإن هؤلاء الذين يعرفونني بالفعل ويحبونني، سوف يدركون عظمتي، وسحري، وتميزي دوناً عن جميع البشر من الأناس العاديين" عندما نجد أناساً يتمتعون بقوى خارقة للملاحظة والفهم ويلحظون تميزنا، فإننا نسعى لنيل تقديرهم دائماً.

الإطراء على شخص ما تعرفه وتحبه يتطلب نوعاً مختلفاً من المهارات عن تلك الإطراءات الموجهة إلى شخص غريب. الصيغة التي تقرب بها شخصاً ما أكثر إليك سواء على نحو شخصي أو مهني سوف تأتي. إنني أطلق عليها لعبة بلاط الضريح. فهي تتطلب قليلاً من الإعداد.

الخطوة الأولى: في لحظة صفاء بينما تتحدث فيها مع صديقك، أو محبوبك، أو شريكك في العمل، أخبره أنك كنت تقرأ في يوم عن أي شيء، عن المقابر مثلاً وأن الجزء الذي لفت انتباهك هو ما يتخيله الناس من كلام منقوش فوق قبورهم بعد موتهم، وأنك تعلمت أنهم يرغبون في أن تكون الصفة التي كانوا يفتخرون بها في أنفسهم أثناء حياتهم هي تلك التي تحفر على بلاط الضريح، ولتخبره بأن التنوع في أقوال الناس كان بمثابة المفاجأة، فكل شخص كان لديه تخيل عن نفسه يختلف عن الآخر، كل له مصدر عميق للفخر يختلف عن الآخر، أمثلة لذلك:

هنا يرقد جون دو. لقد كان عالماً متألقاً.

هنا ترقد ديان سميث. لقد كانت سيدة تراعي الآخرين وتهتم بهم.

هنا يرقد بيلي باكس. الذي استطاع إضحاك الناس.

هنا ترقد جين ويلسون. لقد نشرت البهجة في كل مكان ذهبت إليه.

هنا يرقد هاري جونس. لقد عاش حياته على طريقته.

الخطوة الثانية: بُح لشريكك بما تريد أن يُحفَر على بلاط ضريحك. كن جاداً بشأن ما تبوح به وتفصح عنه؛ حتى تشجعه على فعل نفس الشيء.

الخطوة الثالثة: الآن، أنت تطرح السؤال الذي تريده فجأة: "أنت تعلم يا جو، عندما ينتهي بك المطاف، ما هو أكثر ما تفخر به؟ ما الذي تريد أن يراه الناس محفوراً على بلاط ضريحك؟".

ربما يقول جو شريكك في العمل: "حسناً، أعتقد أنني من النوع الذي يريد أن يعرف الناس عنه أنه رجل ملتزم بكلمته" أنصت بعناية، وإذا ما أخذ يفسر ويشرح في ذلك الأمر، فعليك أن تلاحظ كل كلمة ينطق بها، ثم احتفظ بكلامه

في طويتك ولا تنبس ببنت شفة بما قاله لاحقاً، وسوف ينسى جو أنك لعبت معه ذات مرة لعبة "بلاط الضريح".

الخطوة الرابعة: دع على الأقل ثلاثة أسابيع تمر، وعندما ترغب في أن تحسن العلاقة وتطورها، فلتقدم تغذية استرجاعية لشريكك على هيئة مجاملة. قل مثلاً: "جو، أتعلم، إنني أسعد كثيراً بوجودي معك في هذا العمل، لأنك رجل تلتزم بكلمتك".

هذا يفاجئ جو كثيراً. فيقول في نفسه: "أخيراً، هناك من يقدرني بالصفة التي أشعر بأنها تميزني". إخباره بأنك مُعجَب به لنفس السبب الذي يحمله على الإعجاب بنفسه يعتبر ذا تأثير مغاير ومختلف تماماً عليه عن أي مجاملة أخرى قيلت له.

الآن، افترض أن صديقك "بيلي باكس" يريد أن يحفر على بلاط ضريحه الصفة التي يتميز بها وهي ظُرْفه. فقل له: "بيلي، رفيقي، إنك رائع. إنني أحبك، لأنك تستطيع فعلاً إضحاك الناس".

أحبك لأنك ..... (املأ الفراغ)

افترض أن حبيبتك مثلاً تدعى "جين ويلسون" وأنك سرت على الدرب كما في المثال السابق بأن عرفت الصفة التي تحبها في نفسها، فلتخبرها قائلاً: "جين، إنني أحبك، لأنك تنشرين البهجة في كل مكان تذهبين إليه".

افترض أن شريك حياتك يدعى "هاري جونس"، فلتأخذي يده وتقولي: "هاري، إنني أحبك، لأنك تعيش الحياة بالطريقة التي تحب وتريد" ياللهول! لقد اكتشفت الموضع الحساس حيث ينسجم القلب والذات معاً.

الأسلوب ٥٩:

لعبة بلاط الضريح

اسأل من يهمك من الناس في حياتك ماذا يحبون أن يُحْفَر على قبورهم من صفات، واحفرها أنت في ذاكرتك ولكن لا تذكرها ثانية، وعندما تحين اللحظة المناسبة قل لأحدهم: "إننى أقدرك" أو "إننى أحبك" املأ الفراغات بنفس الكلمات التى قالها لك منذ عدة أسابيع.

إنك تسحب أنفاس الناس عندما تغذي أعمق تخيل لأنفسهم في نظرهم من خلال مجاملة تجاملهم بها. "أخيراً" هذا ما يقولونه لأنفسهم: "وجدت شخصاً يحبنى لصفة حقيقية أتميز بها".

إطراءات لعبة بلاط الضريح ليست قابلة للتبادل. ربما لا يقدر بيلي باكس وصفك له بالرجل الملتزم بكلمته، فما يهمه هو المرح، وقد لا تقدر لك جين اعتقادك بأنها تعيش الحياة بالطريقة التي تريد، فمصدر فخرها هو نشر البهجة في أي مكان تذهب إليه.

إنه لأمر مدهش أن تخبر الناس بأنك تقدرهم أو تحبهم. وعندما يتوافق ذلك مع ما يقدرونه أو يحبونه في أنفسهم، يكون التأثير قوياً للغاية.

الجـزء السابـع :
اتصل مباشرة بقلوبهم

كيف تؤثر في الآخرين دون أن تلتقيهم

قد كـون المئات من الناس انطباعات عنك من خلال الصورة الزخرفية الصغيرة الموجـودة على مكتبك، أو على المنضدة الموجودة بجانب فراشك، أو على حائط مطـبخك، مـع أنهم لم يلتقوا بك بالفعل. لم يسبق لهم وأن رأوا ابتساماتك، أو استشـعروا تجهمك، لم يمسكوا قـط بيدك، ولم يتمتعوا بعناقك وأحضانك. لم يسـبق لهـم قـراءة لغـة جسـدك أو رؤيـة طريقـتك في ارتداء ملابسك. كل شيء يعـرفونه عـنك أتـى إليهـم مـن خلال خيوط دقيقة وصغيرة للغاية، وأحيانا من عـلى بعـد مـئات الأميـال، ولكـنهم يشـعرون أنهـم يعـرفونك مـن مجرد سماع صوتك. وهذه هي مدى قوة الاتصال عبر الهاتف.

قـوة، نعـم، ولكـنها ليسـت دائماً صحيحة أو بالغة الدقة. تعاملت سنوات طويـلة مـع إحـدى موظفـي وكـالات السـفر عـن طـريق الهـاتف فقـط، وتُدْعى "راني"، الموظفة التي لم أر وجهها من قبل ولم يسبق لي الالتقاء بها شخصياً، وكـانت تخفض لي الأسعار بطريقة ممتازة، فكنت أحصل على أقل الأسعار في الـرحلات الجويـة، وفي تـأجير السيارات، والإقامة بالفنادق، ولكن شخصيتها الهاتفيـة المتكـبرة السريعة الغضب الجافة كانت تؤرقني، وقد أقسمت عشرات المرات إنني سأبحث عن وكالة أخرى.

وفي صـباح أحـد أيـام الاثـنين منذ عدة سنوات، تلقيت أنباءً سيئة، وكنت مضطرة لأن أحجز تذكرة لرحلة فورية إلى الوطن لحدث عائلي طارئ، ولم يكن

هناك وقت للانتظار في الصف بالمطار، لذلك استقللت سيارة أجرة، وطلبت من السائق الانتظار أمام وكالة السفر، بينما التقطت سريعاً التذاكر وتصريح المرور.

ومثل الشعلة المتوهجة، اندفعت سريعاً إلى وكالة راني للمرة الأولى، وكانت هناك سيدة جالسة في المكتب الأمامي، فرأت اندفاعي وعجلتي المجنونة، فقفزت واقفة في تعاطف، ومنحتني ابتسامة ثقة وسألتني كيف يمكنها مساعدتي، وبينما كنت أتحدث بحماقة عن احتياجي إلى تذكرة طوارئ عاجلة، ابتسمت وأومأت برأسها، وبدأت في التصرف سريعاً.

وفكرت في نفسي: "يالها من امرأة رائعة" بينما كانت تختم التذاكر.

وبعد بضع دقائق، وأنا أغادر مسرعة بمنتهى الامتنان ممسكة بالتذاكر في يدي، صرخت سائلة: "بالمناسبة، ما اسمك؟".

"ليل، أنا راني" فالتفت فجأة لأرى سيدة تتمتع بصفاء الروح والطبع، وقد ارتسمت ابتسامة عريضة على وجهها، ولوحت لي بيدها متمنية لي رحلة آمنة، فصعقت بشدة! لماذا كنت أعتقد سابقاً أنها كانت متعجرفة وفظة؟ كانت راني، لطيفة للغاية.

وبينما كنت جالسة في المقعد الخلفي في طريقي إلى المطار، فهمت كل شيء. ترحيب راني - ابتسامتها الدافئة، إيماءاتها، اتصالها الجيد بالعين، لغة جسدها، وموقفها الذي تقول من خلاله "إنني هنا من أجلك" كانت جميعها انطباعات صامتة، فتلك الأمارات لم تسافر عبر أسلاك الهاتف. أغمضت عيني وحاولت أن أتذكر صوتها الذي سمعته منذ عدة لحظات. نعم، لقد كانت هي نفس طريقة راني الجافة الحادة في نطق الكلام، ولكن لغة جسدها الودود جعلتها تبدو كشخصية مختلفة عن الموظفة الفظة الحادة التي تعاملت معها عبر الهاتف. لقد كنت شخصية راني الهاتفية وسلوكها في الواقع كضدين لا يجتمعان.

ولقد أدركت أن نفس الشيء يحدث لنا جميعاً. شخصيتي وشخصيتك، وكل منا يمكن أن تمثل شخصيته بأحد العروض المسرحية. تريد أن تتأكد من أن حدتك تشبه تلك التي تتصف بها موظفة الوكالة، ولن تغضي بك الأساليب العشرة التالية إلى أن تعيد النظر وتراجع شخصيتك الهاتفية، أليس كذلك؟.

الفصل ٦٠ :

الإيماءات الناطقة

اجعل أسلوبك يتناسب مع البيئة المحيطة

لدي صديقة تدعى "تينا"، والتي صممت ملابس عرض مسرحي خارج العروض الرسمية لمسارح برودواي والذي لاقى نجاحاً رائعاً حتى حظي بإعجاب أحد ممولي العروض المسرحية والذي نقله للعرض على مسارح البرودواي وهناك باء بإخفاق ذريع.

وعندما قرأت الأنباء السيئة، اتصلت بتينا: "تينا، لماذا كتبت تلك التقارير السيئة عن العرض في مسرح البرودواي؟" فأخبرتني بمنتهى الحزن أن المخرج لم يصر على أن يغير الممثلون والممثلات من طريقة أدائهم للتكيف والتوافق مع المحيط والبيئة الجديدة لمسرح البرودواي الكبير جداً. فالحركات الضعيفة، والتي حركت عدداً قليلاً من الجمهور بالتناوب ما بين الدموع والضحك، فقدت تأثيرها في مسرح البرودواي الشاسع. لم يستطع الجمهور رؤية إيماءاتهم الدقيقة وتعبيرات وجوههم المؤثرة المثيرة للمشاعر، وأخبرتني تينا أيضاً أن الممثلين تجاهلوا أو أهملوا أهمية أن تكون حركاتهم أكبر بكثير، لكي تتناسب مع البيئة الجديدة.

تلك النصيحة السديدة لم تكن للممثلين فقط. عندما تتحدث، يجب أن تضع في اعتبارك البيئة المحيطة بك. إذا كان وجهك على شاشة سينمائية كبيرة، فقد يتوجب عليك أن تعبر عن رسالتك بغمزة عين أو بأن ترفع حاجبك، وفي الإذاعة - مع ذلك - قد لا يكون لهذا معنى، فلكون المستمعين لا يرون غمزتك، فعليك أن تقول شيئاً ما مثل "هاي، كوتي". ولأن المستمعين لا يمكنهم رؤية حاجبك المرتفع، فعليك أن تقول: "يا للروعة، إنني مندهش!".

لغتك الجسدية وتعبيرات وجهك تشكل أكثر من نصف شخصيتك. عندما لا يراك الناس، يمكنهم الحصول على انطباع خاطئ بالكامل كما حدث معي في قصة راني. لكي تعبر عن شخصيتك عبر الهاتف، عليك أن تترجم مشاعرك إلى أصوات. في الواقع عليك أن تبالغ في الصوت، لأن الدراسات أوضحت أن الناس يفقدون ٣٠ بالمائة من مستوى طاقاتهم حينما يتحدثون عبر الهاتف.

لنقل إنك سوف تلتقي بشخصية جديدة مهمة غداً. عندما يتم تقديمك إليها، صافحها باهتمام وأنت تواجهها تماماً. كن على اتصال مباشر بالعين معها، ودع ابتسامة صادقة تغمر وجهك. إنك تومئ وتبتسم، تنصت بشغف وتركيز بينما تتحدث. إنها تحبك الآن كثيراً جداً.

ولكن ما مدى جودة الانطباع الذي تستطيع تكوينه عن هذه الشخصية الهامة إذا كان كلاكما معصوب العينين ويديه مكبلتين خلف ظهره؟ هذه هي الإعاقة التي تعاني منها وأنت تتحدث في الهاتف.

إذا لم تستطع هي رؤيتك، فستضطر لأن تبدل كلماتك وتستعيض عنها لإعلامها بأنك توافق على كلامها أو تستمتع إليها. ستضطر بطريقة أو بأخرى لأن تعبر لفظياً عن أنك تبتسم، وأن تستخدم اسمها أكثر لكي تستعيض عن الاتصال المباشر بالعين. ستستخدم الأسلوب الذي أطلق عليه الإيماءات الناطقة.

لكي تستعيض عن الاتصال المباشر بالعين المفقود، عليك بإثراء مكالماتك أو محادثاتك الهاتفية بـ "آها" أو "أسمعك". حتى يتسنى لمستمعك إدراك أنك

تـومئ بالموافقة، انطـق بـ "أفهمك" و "أوه ذلك شيء عظيم" أو "لا تمزح" أو "شيء مثير" و "أخبرني بالمزيد"!.

إنها لم ترك وأنت تضرب رأسك من أثر المفاجأة؟ من الأفضل أن تقول: "يا لها من مفاجأة" أو: "لا تقولي ذلك!".

لقد قال شيئاً مؤثراً ولا يستطيع رؤية نظرة إعجابك؟ حاول أن تقول: "لقد كان هذا حكمة منك" أو: "إنك ذكي للغاية!".

بالطبع، إنـك تحـتاج إلى ابتسـامة عريضة لفظية أو ملفوظة في أحد الأدوار الـتي تؤديهـا في إحـدى المسرحيات. حاول أن تقول: "أوه، واو، ذلك رائع!" مـن الواضـح أنك ستختار عبارات تناسب شخصيتك والموقف الذي تتعرض له. عليك فقط أن تتأكد من أن مستمعيك على الهاتف يسمعون مشاعرك.

> **الأسلوب ٦٠:**
> ### الإيماءات الناطقة
>
> فكـر في نفسـك عـلى أنـك نجـم من نجوم مسلسل إذاعي في كل مرة تلـتقط فيهـا سماعة التليفون لتتحدث. إذا أردت أن تعبر عما يجول في خاطـرك أو عـن شخصيتك، يجب عليك أن تحول ابتساماتك إلى أصوات، وإيماءاتك إلى ضوضاء، وجميع تلميحاتك إلى شيء ما يمكن للمستمع سماعه. عليك أن تستعيض عن إيماءاتك بالكلام. ثم سر إلى الأمـام قدمـاً لكـي تعـوض الـ ٣٠ بالمائة المفقودة من مستوى الطاقة الصوتية.

الفصل ٦١ :
نثر الأسماء أثناء الحوار

الملاطفة اللفظية

عـندما لا تكونـان جالسـين بالقـرب من بعضكما البعض، ولا تتكئان معاً على نفس الأريكـة، ولا تجلسـان عـلى نفس المائدة، أو لا تلتقي رأسكما على نفس الوسـادة، فـإنك تحتاج لأن تستعيض عن تلك المودة والألفة. كيف تستطيع أن تخلق جواً من القرب عندما يكون كلاكما بعيداً عن الآخر بمئات الأميال؟ كيف يسـعك إشـعار الشـخص الـذي تتحدث إليه في الهاتف بالتميز في حين إنك لا تستطيع التربيت على ظهره، أو عناقه؟

الإجابـة بسـيطة. استخدم اسم شريكك أكثر من المعتاد عندما يتحدث إليك وجهـاً لوجـه. في الواقـع، عـليك أن تنـثر اسمه أو اسمها في محادثاتك. عندما يسمع مستمعك ذلك، يكون بمثابة تلقي ملاطفة لفظية.

"شكراً، سام".

"دعينا نفعل ذلك، بيتي".

"هي، ديميتري، لم لا؟".

"لقد سعدت بالتحدث إليك، كيث".

يبدو ذكر اسم الشخص بإفراط في المحادثات التي تتم وجهاً لوجه أسلوباً رائعاً، ومع ذلك، في الهاتف يكون التأثير مختلفاً تماماً، إذا سمعت شخصاً ما يذكر اسمك، حتى إذا كنت وسط حشد صاخب من الناس، فسوف تبتهج، وتتنبه، وتنصت إليه، وبالمثل، عندما يسمع شريكك في الحوار عبر الهاتف اسمه يتردد كثيراً، فإن ذلك يستحوذ على انتباهه ويضفي جواً من الألفة التي يسلبها منك الهاتف.

إذا تشتت انتباه مستمعك، فإن هذا الأسلوب يعيده إليك ثانية. إذا كانت تستعرض البريد، فلن تفعل، إذا كان يخلع سناً من أسنانه، فسيتوقف. عندما تقول اسم شخص ما عبر الهاتف، فإن ذلك يماثل انتزاع هذا الشخص إلى داخل الغرفة التي توجد بها.

الأسلوب ٦١:

نثر الأسماء أثناء الحوار

يبتهج الناس عندما يسمعون أسماءهم. استخدم هذا الأسلوب كثيراً عندما تتحدث في الهاتف أكثر من استخدامك إياه عندما تكون في مواجهة الشخص وجهاً لوجه لكي تستحوذ على انتباههم. استخدام اسم شريكك في الحوار يعيد ابتعاث الاتصال المباشر بالعين ويضفي جواً من الملاطفة بينكما حين الالتقاء وجهاً لوجه.

تكرار قول اسم شخص ما عندما تتحدث معه وجهاً لوجه يبدو شيئاً طيباً، أما إذا كنت تخاطبه عبر الهاتف حيث تفصل بينكما مسافات واسعة — قد تكون في قارة وهو في قارة أخرى — فبوسعك أن تنثر اسمه على طول الحوار.

الفصل ٦٢ :

الابتسامة المجزية

من يريد أن يكون قطة بلا عقل؟

لا يهم إذا كنت تسمع صوت الجرس وأنت بغرفة الطعام، أو غرفة النوم، أو ببيت الخلاء، إذ يخبرك خبراء الهاتف بأن تبتسم قبل أن تجيب الهاتف، ويقترح بعض المؤيدين لهذا القول أن تضع مرآة بجوار جهاز هاتفك لكي تراقب وجهك.

كنت هناك وفعلت ذلك، ولم يفلح الأمر. ذات مساء، في منتصف الأسبوع وفي أحد الأيام، بدا وجهي متجهماً وشاحباً، فرن جرس الهاتف. والرعب الذي أصابني عندما رأيت وجهي في المرآة جعل صوتي بشعاً مثل وجهي، فتخلصت على الفور من نصيحة مؤيدي هذا الرأي الخاص بالمرآة وألقيت المرآة في سلة المهملات. من يريد أن يبدو مثل الأحمق المفرط في التفاؤل؟ أو قطة بدون عقل؟ أو منعزلاً وحيداً يحيا حياة معتمة يعتبر رنين جرس الهاتف حدثاً كبيراً في يومه؟ أية مكالمة هاتفية تلك؟ من هو صاحبها؟

لا يبتسم كبار الناجحين قبل الرد على الهاتف، وترى الابتسامة في أصواتهم بعد سماع صوت المتصل، وذلك عندما يستدعي الأمر ذلك. أجب على

الهاتف بشكل غير عاطفي، وبأسلوب وبشكل محترف. قل اسمك أو اسم شريكك. وبعد سماع صوت المتصل، ارسم ابتسامة عريضة على وجهك.

أوه جو، "ابتسم" يسعدني سماع صوتك!. سالي، "ابتسم" كيف حالك؟. بيل "ابتسم" هأنتذا أخيراً.

لدي صديق يُدعى "ستيف" يعيش في واشنطن، وهو مدير لمؤسسة تجارية كبرى في منطقة تل كابيتول "كابيتول هيل". وعندما اتصل بستيف، لا أعرف مَن من مساعديه البالغ عددهم العشرات سوف يجيب على الهاتف، ومع ذلك، فإن جميعهم يردون بنفس الطريقة الدافئة الناعمة.

أولاً يقولون: "شركة الاتصالات السلكية" هذا هو اسمهم، ثم: "إلى أين يسعني تحويل مكالمتك؟" ليس في نبرتهم عبارات تدل على صداقة أو ترحيب مزيف أو ابتسامات تظهر في أصواتهم. إنني على ثقة من أنهم لا ينظرون في المرآة لرؤية أنفسهم حينذاك.

عندما أقول: "هل السيد إيفروس موجود؟ هذه ليل لونديس تتصل به" فيكون ردهم عندما يبالغون في ترحيبهم وودهم: "أوه، نعم سيدة لونديس" ثم يقولون: "بالطبع! دعينا نوصلك به".

هل هذا يشعرني بالتميز؟ وبينما أنتظر ستيف ليرد على مكالمتي، أتخيله جالساً على كرسي وأمامه منضدة طويلة فاخرة ويستعد لاجتماعه الأسبوعي بفريق عمله. يمكنني فقط أن أتخيل أنني أسمعه وهو يلقن التعليمات لفريق عمله: "والآن إذا اتصل الرئيس أو أي من كبار الرجال في البيت الأبيض، فأوصله بي على الفور، وكذلك أيضاً إذا اتصلت بي ليل تلك السيدة المهمة".

بينما كنت أزور واشنطن في العالم الماضي، تناولت الغداء مع ستيف، وانتهزت الفرصة لكي أخبره بمدى سعادتي عندما أتصل بمكتبه، وكيف أنني أقدر لفريق عمله ترحابهم الدافئ بي في الهاتف وشكرته على ذكر اسمي على الأخص لكل منهم وتنبيهه أن بوسعي الاتصال بالمكتب ما بين الحين والآخر.

فنظر إليّ في دهشة وقال: "ليل. أنت تدرسين المهارات الهاتفية. ألم تفهمين؟".

"ماذا؟".

"سامحيني لقول ذلك، ولكن كل من يتصل بي يتلقى نفس الترحاب، بغض النظر عن ماهية المتصل".

عندما تشعر بالألم في عنقك

فاعترضت عندما أفقت من الصدمة -صدمة أنني كنت ضحية أسلوب ولم أعامل على أنني شخصية مهمة - وقلت له: "ولكن ستيف، ماذا إذا كان المتصل شخصاً غير معروف، شخصاً غريباً تماماً؟ بالتأكيد لن يخدع فريق عملك المتصل ويتظاهرون بأنهم يعرفونه".

"بالطبع لا، ليل، ولكن في هذه الحالة، ألقنهم تعليمات بأن يظهروا الحماسة حول سبب اتصال ذلك الشخص. مثلاً لنفترض أن المتصل أحد موظفي شركات الاتصال ممن يديرون العمل بمؤسستنا، فسوف يحصل على ابتسامة ورد صادق يقول له: "أوه، نعم، سيد سميث، سوف أوصلك به حالاً".

فتحديته قائلة: "نعم، ولكن افترض أن المتصل يبيع أثاث مكاتب!".

"لا يهم. رجل المبيعات يتلقى نفس الاستقبال بعد سماع أحد أفراد فريق العمل سبب اتصاله. إذا قال أحد الأفراد بدفء: "أوه، أثاث مكاتب!" يشعر المتصل بالسرور، وأجد سهولة كبيرة في التعامل معه فيما بعد".

قلت له: "حسناً، ستيف، سوف أبدأ من صباح غد، وأضع تلك النبرة: "أوه، إنني سعيدة جداً لاتصالك بي لهذا السبب" في صوتي".

وفي الصباح التالي كانت أول مكالمة تلقيتها من مكتب طبيب أسناني: "سيدة لونديس هذه مكالمة تذكرك بتأخرك عن موعد الفحص الجاري كل ستة أشهر".

"أوه، بالطبع، إنك محقة" تحدثت بتودد وحب: "إنني سعيدة لاتصالك" فبدأ في صوت موظفة الاستقبال الدهشة والتعجب ولكنها كانت سعيدة جداً لرد فعلي، فاستكملت حديثي قائلة: "لا يمكنني الآن حجز موعد، ولكنني سوف أتصل بل بمجرد أن أفرغ من جدول أعمالي" فلم ترد علي بلهجتها المعتادة التي تنم عن الشجار والتي تقول: "حسناً متى تتوقعين أن يكون ذلك؟" ولكنها أنهت المكالمة وهي شاعرة بالرضا، وحصلت أنا على ما أردت، فلم أتلق مكالمة أخرى من مكتب طبيب الأسنان – على الأقل – لمدة ستة أشهر أخرى.

ورن جرس الهاتف للمرة الثانية، لقد كان رجلاً اشترى مجموعة من شرائطي واتصل لكي يشكو من أن أحد الأشرطة كان مكسوراً: "أوه، ياللهول، إنني سعيدة جداً، لأنك أخبرتني بذلك" قلت ذلك بحماسة الفائز بجائزة اليانصيب. بدا المتحدث وكأنه مصدوم قليلاً، ولكنه كان من الواضح أنه سعيد برد فعلي. وقلت له: "بالطبع، سوف أعد لك مجموعة أخرى وأتمنى أن تقبل اعتذاراتي" فوضع السماعة وهو راض وسعيد "وحصلت أنا على ما أريد – رضائه وحسن ظنه على الرغم من الخطأ الذي أحدثته آلة استخراج النسخ المطابقة الخاصة بالأشرطة".

وكانت المكالمة الثالثة أشد. كانت من إحدى البائعات ممن نسيت تماماً أن أدفع لهن مستحقاتهن فقلت لها: "أوه، إنني سعيدة حقاً لأنك ذكرتني بهذه الفاتورة" كذبت للمرة الثانية، كان رد فعلي سبباً في إسعاد المتصلة المصدومة "كنت تقريباً أول مدينة في التاريخ يبدو عليها السعادة لتلقيها مكالمة تذكرها بالدين" "وفي عقلي الباطن شعرت بأن هناك فاتورة واحدة قد غفوت عنها. إنني أكتب الشيك بينما نتحدث الآن".

ثم حصلت على مكافأتي. قالت صاحبة الدين: "بالمناسبة، لا تقلقي بشأن الـ ٢٪ الخاصة برسم الشهر الذي تأخرت في دفعه، بمجرد أن نحصل على الشيك في نهاية الأسبوع، سوف يكون الأمر على ما يرام" وأنهت المكالمة في سعادة ورضا "وحصلت على الهدية – لا رسوم مالية على الرغم من سهوي".

وكذلك سار الأمر على هذا النحو لبقية اليوم، وبقية الأسبوع، ومنذ ذلك الحين حتى الآن. جرب ذلك. سوف تجد نفسك تحصل على أكثر مما تتوقع من أي شخص عندما تبتسم، بعدما تكتشف شخصية المتحدث أو المتصل وسبب اتصاله. استخدم أسلوب "الابتسامة المجزية" في كل مكالمة تقريباً.

الأسلوب ٦٣:

الابتسامة المجزية

لا تجب الهاتف بلهجتك القائلة: "إنني بالفعل سعيد للغاية" طوال الوقت. أجب بدفء، برقة ونعومة، وكن حاذقاً، وبعد تعرفك على شخصية المتصل، دع ابتسامة عريضة من السعادة تخيم على وجهك بالكامل وعلى صوتك أيضاً، إذ إنك تشعر المتصل بأن ابتسامتك العريضة تأبى إلا أن تكون له فحسب.

الفصل ٦٣ :

الغربال، المنخل الحقير

(لا، لا، ليس الغربال!)

تخيل أداة تعذيب تسمى الغربال. يقوم العالم المجنون، الذي يضحك ضحكة هستيرية بإجبار الضحية على الدخول إلى مطحنة لحم عملاقة تهرسه من خلال غربال مصنوع من معدن ثقيل يقوم بتشريح جسد الضحية إلى ملايين الجزيئات قبل أن يعاد تشكيله مرة أخرى. كونك تتعرض للغربال عندما تتصل بمكتب أحدهم هو الترجمة الشعورية لهذا التعذيب.

إنك تجري مكالمتك سائلاً بلطف: "هل يسعني التحدث إلى السيد جونز؟".

فيجيبك صوت متعجرف "من المتصل؟" وبالطبع لا يكون اسمك لامعاً على نحو كافٍ للمغربل لأن تكون أهلاً للتحدث إلى جونز.

وتستمر في استجوابها القاسي: "ومن أي شركة أنت؟" فتقدم اسم شركتك، داعياً بأن ينال رضاها، وعندئذٍ لكي تحسم الأمر، تقدم على سؤالك "بخصوص ماذا؟"

بعد مرور عدة أسابيع من تناولي الغداء مع ستيف، حانت الفرصة لكي أتصل به ثانية: "هل ستيف إيفورس موجود؟ هذه ليل لونديز تتحدث".

"أوه، نعم، سيدة لونديز، بالطبع. دعيني أوصلك به مباشرة" وبدأت في الدندنة بسعادة بينما كنت أنتظر ستيف ليرد على مكالمتي.

وبعد مرور دقيقة عادت مساعدته ثانية وقالت بتعاطف: "إنني آسفة جداً سيدة لونديز، لقد خرج ستيف تواً لتناول الغداء. أعرف أنه سيأسف على أن فاتته مكالمتك" في ذلك الحين، كنت لا أزال أبتسم. هل أشك في أن ستيف لم يخرج لتناول الغداء؟ هل أشك في أنه جالس هناك؟ هل أعتقد أو أظن أنه ليس لديه الوقت أو الرغبة في التحدث إلي؟ هل أشعر بأنني غربلت؟ مستحيل! لقد شعرت بالسعادة كالهرة المبتهجة بينما كنت أترك رقمي لكي يتصل بي عند عودته. هل فهمت، إنني أعجبت بالغربال الحقير.

الأسلوب ٦٣ :

الغربال، المنخل الحقير

إذا توجب عليك غربلة مكالماتك، فعليك بتقديم التعليمات إلى فريق عملك بأن يقول أولاً بابتهاج: "أوه، نعم، سوف أوصلك به على الفور. هل يمكنني إبلاغه بشخصيتك؟" ولو أفصح عن نفسه فيكون الرد: "أوه بالطبع، سوف أوصلك به على الفور".

عندما تعود السكرتيرة بالأنباء السيئة بأن السيد بيبو ويبو غير موجود، لا يأخذ المتصلون هذا على محمل شخصي ولا يشعرون أبداً بالغربلة، بل سيعجبون به في كل مرة. تماماً كما حدث معي.

الفصل ٦٤ :

قدم تحيتك للزوجة

القوة وراء الهاتف

أعرف سراً عن قط كبير يمتلك سلسلة فنادق عالمية ذات فروع في ست دول، وذلك القط يُشغل الآلاف من العاملين، يمنح ويسحب عقوداً ضخمة، يقترض من مؤسسات مالية رئيسية كبيرة، ويقدم تبرعات ومساعدات سخية جداً للمؤسسات الخيرية، وهذا الرجل (سوف نطلق عليه إدْ) يمتلك اسماً محترماً ومعروفاً جداً في مجال صناعته، وإليك السر: زوجته هي العقل المدبر، ووراء تلك العملية بالكامل.

وقد تصادقت معها "سنطلق عليها سيلفيا" عندما قمت ببعض الأعمال الاستشارية لمؤسسة زوجها، ودعتني سيلفيا إلى تناول الشاي معها في إحدى الأمسيات، واعتذرت لي بنعومة ورقة عن أن ذلك اليوم كان يوم العطلة للخادمة، لذلك فسوف نقضي أمورنا بأنفسنا، وبينما كنا نسير في ساحة فناء المنزل وعلى وشك أن نستغرق في الاستمتاع بالشاي والكعك المُحلَّى، رن جرس الهاتف، فاستأذنت في أن تجيب عليه.

سمعت زوجة السيد القط تقول: "لا، أنا آسفة، إنه غير موجود الآن. هلا أخبرتني باسمك لأطلعه عليه؟... لا، لا أعرف متى ينوي العودة إلى المنزل، ولكن إذا تركت اسمك و.... لا، قلت لا أعلم وقت عودته.... نعم، سأخبره باتصالك".

وعندما عادت إلى الفناء، أدركت أنها انزعجت من المكالمة، وبدا على وجهي علامات التساؤل حول القصة التي حدثت في الهاتف.

وبملاحظتها لفضولي، قالت: "هذا الأحمق يعتقد أنه سوف يحصل على تبرع من إد. ها!" وضحكت بسخرية، وجرأتني شجاعتها وصدقها على أن أسألها عن المزيد، واتضح أن المتصل، السيد كريتون، وهو المسئول عن صندوق النقد في إحدى المؤسسات الخيرية الكبيرة التي كان إد يساهم بتبرعاته فيها، وقالت مضيفتي: "إن السيد كريتون قد اتصل مرتين في الأسبوعين الماضيين عندما كان إد بالخارج، ولم يقدم لي التحية في مرة من المرات، أو يسألني عن حالي، أو يعتذر عن إزعاجه لي" وهذا ما لم يرق لزوجة السيد القط الكبير.

هل كان ذلك إزعاجاً كبيراً أو مضايقة عظيمة بالنسبة إلى زوجة القط الكبير؟ لا، إنه لا يعدو كونه شيئاً تافهاً، ولكن هل كان ذلك يعني خسارة فادحة للقط الصغير الذي اتصل؟ بالطبع نعم. فالرقة واللطف في الحديث أمر في غاية الأهمية في منزل إد وسيلفيا. يمكن لزوجة السيد القط أن تخبر زوجها على مائدة العشاء، قائلة: "هناك رجل لطيف جداً يدعى كريتون اتصل بك اليوم، ياعزيزي" أو: "هناك رجل مزعج يدعى كريتون اتصل بك اليوم" تعليق واحد سار أو غير سار يمكن أن يعني اكتساب أو خسارة الملايين من قبل مؤسسة كريتون. وذلك كله بسبب أن القط الصغير كريتون لم ينل أسلوبه ترحيباً من زوجة القط الكبير.

الأسلوب ٦٤ :

قدم تحيتك للزوجة

عـندما تتصل بمنزل أحدهم، تعرف على الشخص الذي يجيب على الهـاتف وقـدم لـه تحيـتك، وحينما تتصل بمكتب أحدهم أكثر من مرة، تصادق مع السكرتيرة. أي شخص مقرب بشكل كافٍ - لكي يجيب على الهاتف - بوسعه التأثير على رأي من تعيره اهتمامك.

نصيحة منزلية : "قدم تحيـتك لـلزوجة". نصيحة مكتـبية : "قدم تحيتك للسكرتيرة".

الكثيرات من زوجات القطط الكبار - والسكرتيرات - لهن تأثير كبير على قـرارات العمل الهامة. عندما يتعلق الأمر بالحصول على وظيفة، أو بالفصل من الخدمـة، أو بالترقيـات، أو بالشراء، فاعلم أن معظم الزوجات لهن كلمة يعتد بهـا، وعـندما يتعـلق الأمـر بمكالـمات الهـاتف ومن صاحبها، أو بالاقتراحات الموضـوعة عـلى مكـتب الـرئيس، أو بـتحديد مواعيـد تـناول الغـداء، فـإن للسكرتيرات آراء يؤخذ بها!.

المتصـلون الحمقـى فحسـب هـم مـن لا يدركـون أن جميـع الـزوجات والسـكرتيرات لهن أسماء وحياة ومشاعر ولهن تأثير. تعامل مع كل الأمور وفقاً لذلك.

الفصل ٦٥ :

ما لون وقتك؟

هل أنت مشغول أم بين بين أم أن الوقت يسمح؟

عـندما اخترع إليكساندر جراهام بل التليفون لم يكن يستخدم هو ورفاقه العبارة ذات الكلمات الثلاث : "أهلاً، كيف حالك؟" لم يبدأ "بل" وأولاده قط بالتعبير عـن أفكـارهم والـبوح بهـا في آذان مستمعيهم، وكـانت أول كـلمات تخرج من أفواههم في تـلك الأوقـات هـي : "هـل يمكـنك أن تـتحدث؟" وقد قصدوا بهذا القدرات الفنية.

وبعـد مـرور مائـة عـام، يسـتخدم كـبار الناجحين تلك الصيغة نفسها اليوم لـتقديم الـتحية : "هـل يمكـنك أن تـتحدث؟ وتعـني أهـذا وقـت مناسـب لأن تتحدث؟" وقبل البدء في أي محادثة، يسألون دائماً : "هل أنت في حالة تسمح الآن للتحدث إليك؟" "هل يمكن أن آخذ من وقتك دقيقة لأناقشك في الأمور؟".

يمتـلك جميـع الأشـخاص آلـة لـلوقت تشبه ساعة بيج بن في عقولهم وهي الـتي تحـدد كيـف سـيتم اسـتقبالهم مـن قبـلك أنـت وأفكـارك. عـندما تعبث بالعقـارب الداخـلية لسـاعتهم، لـن يستمعوا إليك. بغض النظر عن مدى أهمية

معلوماتك، أو مدى السعادة لاستقبال (مكالمتك) فالتوقيت السيئ تتمخض عنه نتائج سلبية لك.

ليس خطأك. عندما تتصل بأحدهم في المنزل، فأنت لا تعرف أبداً ما إن كان هذا الشخص نائماً، أو أن هناك ناراً تحتدم في موقد المطبخ حين اتصالك بأحدهم في العمل، فلا تكون على بينة بأن من تتصل به ليس أمامه إلا ساعتان لإنهاء تقريره ومديره ينتظر بفارغ الصبر على مكتبه.

عندما تجرى مكالمة، اسأله دائماً عما إن كان مهيأ لاستقبال مكالمتك أم لا، ولتكن تلك عادتك وقاعدة لك، ولتعنف نفسك لو لم تكن أولى الكلمات التي تخرج من فمك تختص بالسؤال عما إن كان الوقت مناسباً أم لا.

"مرحباً جو، هل هذا وقت مناسب للتحدث إليك؟".

"أهلاً سوزان. هل يسمح وقتك بدقيقة؟".

"مرحباً كارل، هل هاتفتك في وقت جيد، أم سيئ؟".

"سام، هلا منحتني ثانية من وقتك لأخبرك عما حدث في اللعبة السبت الماضي؟".

هناك عدة طرق لقول ذلك، ولكنها جميعاً تصب في جملة: "هل هذا وقت مناسب للتحدث إليك؟"

إن صديقي "باري" الذي يعمل مذيعاً، ينجز في يوم أكثر مما ينجزه معظم الناس في أسبوع، فهو يمتلك أداة حوارية ذكية تضمن له ألا يتعرض أبداً لأن يرفض أحدهم التحدث إليه، فهو يسمي هذه الأداة ما لون وقتك؟ ويقوم باري بتقديم الأداة عن طريق إخبار من يتصل بهم أنه يجل ويحترم وقتهم، ثم يطلب الإذن في بدء حواراته المستقبلية عن طريق طرح سؤال يضمن له ألا يزعجهم أبداً في لحظة غير مناسبة. يقول باري إنه يسألهم عن لون وقتهم، وينبغي لهم أن يجيبوا بأمانة: "أحمر" "أصفر" "أخضر".

الأحمر يعني: "إنني في عجلة من أمري".

الأصفر: "إنني مشغول ولكن ماذا وراءك؟ إذا كان هناك أمر عاجل، فيمكننا التعامل معه".

الأخضر: "طبعاً، لدي الوقت. هيا نتحدث".

الأحمر، مثل الضوء الأحمر لإشارة المرور، الذي يعني توقف. الأصفر يعني أسرع، الوقت قصير، أو توقف وانتظر حتى يحين وقت الضوء الأخضر التالي. الأخضر يعني انطلق.

يفهم الأشخاص المشغولون أداته الفنية ويستمتعون باللعبة وخاصة بحساسية باري واحترامه لأوقاتهم، ويذكر باري أن معظم من يتصل به يمارس نفس اللعبة الحساسة: "هاي باري، ما لون وقتك؟ هل أنت أخضر؟".

الأسلوب ٦٥:

ما لون وقتك؟

لا يهم مدى ضرورة وأهمية مكالمتك في اعتقادك، دائماً ابدأ بالسؤال عن التوقيت المناسب لذلك الشخص، وإما أن تستخدم أداة ما لون وقتك، أو فلتسأل ببساطة: "هل الوقت مناسب لكي أتحدث إليك؟".

عندما تسأل عن التوقيت أولاً، ستضمن أنك لن تزعجهم أبداً حين اتصالك بهم في توقيت غير مناسب، ولن تقابل بالرفض مطلقاً لكونك اتصلت في الوقت الخطأ.

رجال المبيعات، انتظر الضوء الأخضر

ملحوظة هنا لمن يتعاملون مع رجال المبيعات: إذا سألت عميلاً عما إن كان يسمح وقته بالتحدث إليه، ورد عليك: "ليس بالفعل ولكن أخبرني بما يدور

بداخـلك" فلا تفعل! لا تطرح بيعتك عندما يكون لون وقتهم أحمر. لا تتحدث إليهم عـندما يكـون لـون وقـتهم أصـفر. انـتظر حتى يكون اللون أخضر ويظهر للعيان (إذا رمقت أي ضوء أخضر، فاعلم أن ذلك هو الوقت المناسب).

الفصل ٦٦ :

داوم على تغيير رسالاتك الصادرة

ها هو جنون عظمتك يستعرض

يمكـنك أن تعـلم الكـثير عن الأشخاص بمجرد سماعك لرسائلهم التي يتركونها عـلى بـريدهم الصـوتي، إذ ينبعث مـن الجهـاز رسالة مسجلة لأحدهم تقول: "أهـلاً. لسـت عـلى مـا يرام الآن، ولكنك غالباً لا تريد التحدث معي على أية حـال" يعقـب ذلـك صفارة بصوت خافت، والآن هل تشك في أن هذا الشخص لديه عقدة نقص؟

تنـبعث رسـالة مسـجلة من جهازها تقول: "أهلاً، الصوت الذي تسمعه هو نـباح كلبنا الشرس دوبرمان من فصيلة وولف. من فضلك اترك رسالة بعد سماع الصـفارة" ثـم انطـلق صـوت الصفارة. هل تشك في أن هذه المرأة قلقة مخافة أن يقتحم مـنزلها أحـد مـا؟ معظمـنا لا يسجل مخاوفـه بوضوح؛ لكي لا يدركها العـالم عـلى الـرغم مـن أن الناس بإمكانهم معرفة الكثير من خلال ما نتفوه به عبر بريدنا الصوتي.

لقـد احتجت في الشهر الماضي إلى فنان تصويري من أجل القيام بأداء بعض المهـام لأحـد العمـلاء المتحفظين إلى حـد كبير، وقد اتصلت بمارك، وهو فنان

رأيت أعماله وأحببته كثيراً، وقد انبعث من جهازه صوت موسيقى عالٍ جداً يكاد يصم الآذان دوي صوته على صوت الجيتار الكهربائي "هيه هناك أيها المتأنق لا تكن ساذجاً. غن لي بأصوات جميلة ذات نغمة واحدة تملأ الآذان، نعم، نعم، نعم" ثم انطلق صوت الصفارة. فوضعت السماعة بسرعة في مكانها؛ لأنهي تخيلات مرعبة لرد فعل عميلي إذا ما اضطر إلى الاتصال بمارك. إن رؤية موهبته التي بدت خلال ثلاثين ثانية قد تكون عينة مقتبسة من موهبة موسيقى الروك، لكن على رجل الأعمال أن ينتقي من الرسائل الصادرة أكثرها رزانة. فالرسالة التي تتركها على جهاز الرد الآلي تعكس عملك. اجعل رسائلك ودية ومحايدة ومواكبة للأحداث.

وإليك السر: لكي تترك انطباعاً بأنك على درجة من الكفاءة في عملك، قم بتغيير رسالاتك الصادرة كل يوم. توضح الدراسات أن المتصلين يدركون أن مستخدمي البريد الصوتي أكثر تألقاً وكفاءة عندما يستمعون إلى رسالة حديثة مواكبة للعصر في كل مرة يعاودون الاتصال فيها. إذا كان ذلك مناسباً، دع المتصلين يعرفون مكانك ووقت عودتك، وإذا كان عملاؤك بحاجة إلى حضورك، فالأمر جد خطير.

بادر بتضمين بعض من هذه الأشياء بتليفون مكتبك: "الاسم" يوم الخميس الموافق السابع من مايو سأحضر اجتماعاً خاصاً بالمبيعات حتى وقت متأخر من الظهيرة. من فضلك اترك رسالتك وسأعاود الاتصال بك فور عودتي. وبذلك إن لم تعاود الاتصال بعميلك حتى الرابعة مساء، فلن يكون حانقاً.

ولتكن رسالتك موجزة، فبعض الناس يقومون بتغيير رسائلهم كل يوم، إلا أنها تكون طويلة للغاية. لدي زميل متحدث إذاعي يُدْعى دان، وكان دان يفرض تفكيره اليومي على كل المتصلين الموثوق بهم من خلال صوته العذب المنساب برقة.

في السنة الماضية كنت أعمل في مشروع مع دان واضطررت إلى الاتصال به ثلاث مرات في نفس اليوم لترك تقرير دوري، وفي كل مرة يجيب جهاز رده الآلي قائلاً:

"أهلاً، هذا دان يتحدث وها هو مُحفزي اليوم" ثم تنحنح استعداداً لأدائه التسجيلي الكبير واستطرد قائلاً: "هل تلفظ أحد ما بشيء أساء إليك اليوم؟ وليكن؟ هذه مشكلته" ثم تنهد بأسف: "هل نظر إليك أحدهم بشكل خاطئ؟ وليكن؟ هذه مشكلته". ثم توقف مرة أخرى وهو مفعم بقدر كبير من العواطف الجياشة: "استبدل بأفكارك التافهة المليئة بالغضب والسخط والعداوة أفكاراً تمنحك قوة. اهدأ واسمُ على تلك الأشياء التافهة المستفزة في الحياة. ركز أفكارك على النجاح والإنجاز. مرة أخرى، هذا دان يتحدث". لقد فوجئت بأنه لم يترك رقم تليفون وكيل أعماله هنا. ثم أتى بعد ذلك صوت من الهاتف يقول: "اترك رسالتك بعد سماع الصفارة وتمتع بيوم آمن رائع" ثم انطلقت الصفارة.

عندما استمعت أول مرة إلى رسالة دان الملهمة، أثار طولها المبالغ فيه غضبي، وفي المرة الثانية وجدت نفسي أترقب وآمل أن أجد شيئاً من خلال رسالته الطويلة التي لا تحتمل، وفي المرة الثالثة بدت رسالته ذات العواطف الجياشة وكأنها مطولة حتى السأم، فقد انتابتني تلك الأفكار التافهة من الغضب، والسخط، والعداوة التي حذر منها بسبب رسالته البالية. وجدت من المستحيل أن أسمو عليها وأركز أفكاري على النجاح والإنجاز. أردت أن ألكمه في أنفه. فالرسالات الصادرة ليست هي السبيل لإلقاء عبارات ملهمة أو التأثير في العالم بشأن إنجازات شخص ما.

لي صديقة أخرى تعمل كاتبة لديها قطة من فصيلة نادرة، وقد قالت في إحدى الرسائل المسجلة على هاتفها: "أهلاً، أنا شيريل سميث. شيريل في رحلة الكتاب الدولية" ثم توقفت بحيث يُترك الانطباع الصحيح في ذهن جميع المتصلين (صنع النجاحات في اثنتي عشرة مدينة) وتلتها وقفة أخرى كتعبير

عن انتظار سماع التصفيق والمديح: "سوف أعود في ٧ أكتوبر" ما الذي تهدف إليه؟ شيريل بنفسها تتحدث. "من فضلك اترك رسالة لها بعد سماع الصفارة" ثم تنطلق الصفارة.

نعم شيريل، نعلم أنك كاتبة مهمة، لكن الإشارة الثلاثية للذات ونبرة صوتك الأنانية وشعورك بالفرح لنجاحاتك التي حققتها في اثنتي عشرة مدينة قد تجعل أي قط كبير يضحك ضحكاً مكبوتاً ينطلق من بين شاربيه.

آخر نصيحة تعديلية: تجنب رسالة معينة يستخدمها العديد من رجال الأعمال في هذه الأيام "أنا إما بعيداً عن مكتبي أو على الخط الآخر" فإن مضمون هذه الرسالة هو أنني عبد مقيد في مكتبي ولن المدهش أنني استطعت الهرب للحظة. في إحدى الليالي كنت أعمل في ساعة مبكرة جداً، وفي الرابعة صباحاً قررت أن أترك رسالة على تليفون إحدى زميلاتي التي تعمل سيدة أعمال بحيث تصلها فور عودتها في التاسعة، فوجدت رسالة تقول: "أهلاً، هذه فيليشيا، أنا إما بعيدة عن المكتب أو على الخط الآخر، لكن اترك رسالتك بعد سماع الصفارة" وتنطلق الصفارة، فتركت رسالة أقول فيها: "فيليشيا بالطبع أنت بعيدة عن مكتبك إنها الرابعة، صباح الأحد. على الخط الآخر؟ في هذه الساعة؟ آمل ألا يكون ذلك صحيحاً".

لا تعرف أبداً كيف ستؤثر رسالتك في شخص ما. فقط اجعل رسالاتك محايدة وودية، ومتغيرة باستمرار، وموجزة، ومتواضعة. لا تفاخر، لا أجراس لا صفارات.

الأسلوب ٦٦:

داوم على تغيير رسالاتك الصادرة

إذا كنت تود أن تفهم على أنك حي الضمير وإنسان يعتمد عليه، اترك رسالتك الصادرة واجعلها قصيرة موجزة، ذكية ماهرة، ودية مرحبة. فلا موسيقى ولا نكات ولا رسائل ملهمة. لا تفاخر ولا أجراس أو صفارات. وإليك السر: قم بتغييرها كل يوم. لا يتوجب أن تكون رسالتك بلا أخطاء أو نقائص. فسعال طفيف أو تمتمة تمنح رسالتك مصداقية وتواضع رائعين.

الفصل ٦٧ :

تجربة أدائك خلال عشر ثوانٍ

التالي !

بإمكان كبار منتجي الموسيقى في برودواي أن يكونوا وحشيين خلال عمليات تجربة الأداء. فبعد تكرار الأغنية المستمعة لأحدهم عدة أسابيع، يقفز معتلياً خشبة المسرح، وهو يتطلع الآن لأن يصبح نجماً لامعاً، فيبادر بفتح فمه للغناء، وبعد ملاحظات قليلة يصرخ المنتج متحجر القلب قائلاً: "شكراً لك، التالي". لقد تحطمت أحلام النجومية خلال عشر ثوان.

قد تتحطم أحلام رجال الأعمال المميزة أيضاً خلال أول عشر ثوانٍ من تجربة أدائهم التي لا تعدو كونها رسالة يتركونها على جهاز الرد الآلي لشخص آخر.

قد لا يقدم رجال الأعمال على الحلم بإرسال خطاب مكتوب بخط غير واضح على ورقة بالية صفراء إلى شخصية مرموقة، ويتوقعون الرد بعد ذلك. إنهم يعلمون أن المتسلم سيلقي بها إلى سلة المهملات، ومع ذلك فإن بعضاً من نفس هذه الفئات من الناس يتركون رسائل غير واضحة على البريد الصوتي لإحدى الشخصيات المهمة ويتوقعون معاودة الاتصال منها. لم يخبرهم أحد قط

بأن كبار الناجحين يتفحصون بدقة رسائل بريدهم الصوتي بنفس الطريقة ونفس الاعتبار الذي يكون في ذهن أحد الموسيقيين في برودواي. إذا بدوت جيداً، فسوف تحصل على فرصة، وإذا لم تكن كذلك، فلن يلقوا لك بالاً.

إن من البائعين والملتمسين لبعض الأمور (سواء شكوى إلى حاكم أو طلب يد امرأة للزواج أو غير ذلك) والمرشحين، والمتنافسين من يتركون رسائل خفيفة مبهجة ذكية على البريد الصوتي، ومن ثم يتم معاودة الاتصال بهم من قبل الآخرين. أما الخاسرون ذوو اللهجة الضعيفة والرسائل غير الماهرة لا يتلقون رداً من السيد فلان أو السيدة فلانة. دع ذلك يحدث، تأكد من أن رسالتك تعكس ثلاثة أشياء: الثقة، والوضوح، والمصداقية، بالإضافة إلى ذلك اجعلها تستميل وتمتع وتجذب انتباه المستمع. أما إذا قلت: "هذا جو، اتصل بي حال عودتك" بطريقة جافة، فاعلم أن ذلك لن يجدي مع كبار الناجحين.

كن على استعداد لـ......

يستخدم مقدمو برامج الأغاني في الراديو بعض الحيل للإبقاء على انجذاب مستمعيهم إليهم، وكذلك لدى البائعين المتفوقين حيل بسيطة مشابهة لاستمالة العملاء، نحو معاودة الاتصال بهم ثانية. وهذا ما يطلق عليه مسلسل المغامرات للتأكد من أن المستمعين لن يديروا مؤشر المحطة أثناء الإعلانات التجارية للإذاعة، إذ يلقي المذيع بلغز صغير قائلاً: "وبعد الإعلان مباشرة سنعود إليكم باسم التذكرة الرابحة... من الممكن أن تكون أنت الرابح..... فكن على استعداد لذلك!" أينما تركت رسالة على البريد الصوتي لأي شخص كان، حاول أن تضمنها مسلسل مغامرات بأن تقول: "هاي هاري، هذا آندرو يتحدث، لدي إجابة للسؤال الذي سألتني إياه الأسبوع الماضي" أو أن تقولي: "هاي ديان، هذه بيستي تتحدث. لدي أخبار عظيمة عن ذلك المشروع الذي

ناقشناه" والآن فإن لدى كل من هاري وديان السبب لمعاودة الاتصال بأندرو وبيستي.

اطرح شخصية في رسالتك أيضاً. تخيل أن الناس يستمعون لها. قل شيئاً يثير فضولهم أو يجعلهم يبتسمون. الرسالة التي تتركها هي تجربة لأدائك خلال عشر ثوان، فلتجعلها متقنة.

الأسلوب ٦٧:

تجربة أدائك خلال عشر ثوانٍ

أثناء اتصالك وضح صوتك، وإذا أجابك جهاز الرد الآلي، تظاهر بأن صوت الصفارة هذه كما لو كان منتج البرودواي الذي يقول: "التالي" دورك أنت الآن. هذه هي تجربة أدائك خلال العشر ثوان لتبرهن على أنك تستحق سرعة معاودة الاتصال بك.

بالمناسبة إذا أتاك بريد صوتي غير متوقع لشخص ما وأنت لست مستعداً، ضع السماعة سريعاً (قبل إطلاق الصفارة) وهكذا لن يتسلموا رسالة ناقصة. خذ لحظة قم فيها بتحسين صنع رسالة ممتعة، ومغرية، وشائقة. كررها مرة أخرى بثقة، ووضوح، وسحر، ومن ثم أعد الاتصال، واترك رسالتك الساخنة العظيمة.

من المضحك أنه إذا حدث وأجاب شريكك في هذه اللحظة، فسوف تصاب بالإحباط.

الفصل ٦٨ :

وثبة "الهو ـ هام"

أسلوب الهو ـ هام، أعمال تجارية كالعادة

إن الإلهام بهذه التقنية الهاتفية التالية مستوحى من التجارب الشخصية وسط حمامات مدينة مانهاتن (التي استخدم فيها أسلوب أقل تهذباً، بالتأكيد) وعلى الرغم من كل التعقيدات المتسمة بها مدينة نيويورك، إلا أنها ليست في الترتيب الأول بالنسبة إلى أسوأ المدن الأوروبية. إن لدى مدينة مانهاتن القليل من دورات المياه العمومية، وليست هناك دورة مياه واحدة تتسم بالطراز الأوروبي الساحر، ولا الساحات المجانية المنشأة على نواصي الشوارع التي في بعض الأوقات كانت تحظى بتقدير هائل.

في الأيام التي كنت أجري خلالها اتصالات البيع حول مدينة نيويورك المزدحمة، كان ذلك يسبب لي مشكلة، فكنت غالباً ما أجد نفسي عدة مرات في يوم واحد تحت رحمة أمناء صندوق محل المشروبات الذين يتولون حراسة مرافق دورات المياه بحقد دفين، حتى إن بعض المحلات تضع لافتات تهديد منحوتة على الشباك "دورات المياه للزبائن فقط".

غالباً ما كنت أجد أنني إذا ما قمت بالذهاب مباشرة والصعود إلى الأمين وسؤاله إن كان بإمكاني استخدام دورة المياه، فسيرديني، لذلك استخدمت الأسلوب التالي، وبدون إلقاء نظرة على أمين الصندوق، قمت بكل ثقة بالدخول خلسة إلى المحل، وسرت ماضية نحو الشخص الذي يتحكم في دخول أو خروج من لا يرغب فيهم. وحدقت بعيني إلى إحدى الموائد، وتظاهرت أنني أتيت للغداء أو أنني ببساطة عدت لكي أجمع قفازاتي التي نسيتها، وحينذاك انتظرت حتى تنشغل حارسة محل اللو بالتحدث مع صاحب الشيك التالي، ثم أسرعت مثل البرق، وقفزت إلى داخل دورة المياه.

أطلقت على هذه الخدعة وثبة "الهو ـ هام" وبعد تظاهري المزعوم بتجارة الأعمال كالعادة، آتي كل يوم إلى هنا، ولا شيء يشغلني سوى تناول الغداء.

والآن دعنا نترجم تلك الخدعة المختلفة إلى تقنية هاتفية قلما تخفق. إن بإمكانك استخدامها للتجول خلسة حول السكرتيرات وتجنب ترقبهن المتحجر القلب، فبدلاً من القيام بذلك مباشرة وسؤالك عن اسم شريكك، عليك فقط أن تقول: "أهو هنا؟" أو "أهي هنا؟" فاستخدام الضمير يُعد بمثابة الإسراع الشفهي في المرور بالسكرتيرة بموقف تجارة الأعمال المعتاد لأسلوب وثبة الهو الهام القائل: "إنني أتصل كل يوم".

الأسلوب ٦٨:

وثبة الهو ـ هام

بدلاً من استخدام اسم شريكك، دع الضمير هو أو هي يرد على لسانك بتلقائية. انس الجملة التي تقول: "أوه هل من الممكن أن أتحدث إلى الآنسة بيبر شوت من فضلك" فقط أعلن ذلك بقول: "هاي بوب سميث هنا، أهي هنا" النطق المعتاد لضمير هي يشير للسكرتيرة بأنك صديق حميم لرئيستها.

الفصل ٦٩:

إني أسمع رنين هاتفك الآخر

هل عليك حقاً أن تعتني بتلك النار المشتعلة في مطبخك؟

عندما تتحدث مع شخص ما عبر الهاتف قد تسمع الكثير من الأصوات كنباح كلاب، أو صراخ أطفال، أو أصوات طقطقة، فمن الممكن أن ذيل الكلب يكون قد تعلق بباب الثلاجة، أو أن الطفل جائع، أو أن حريقاً ما شب في البيت، وعندما تستعلم عن مصدر الصوت بالسؤال إذا ما كان عليهم الاعتناء بذلك، فأنت بهذا تثلج صدور مستمعيك.

عندما تتحدث إلى شخص ما، ربما تسمع رنين هاتف، فتقول على الفور: "سمعت جرس هاتفك الآخر، هل ينبغي لك الرد عليه؟" حتى وإن لم يفعل، فإنه سوف يقدر هذه المبادرة. إذا كان عليه الرد على المكالمة الأخرى، فتأكد أنه لم يسمع شيئاً معا قلته بعد أول رنين، إذ إنه يفكر قائلاً: "كيف بإمكاني أن أقاطع هذا الشخص الثرثار بدون أن أكون وقحاً، لكي أتمكن من الرد على مكالمتي الأخرى؟" في الحقيقة إنك مع كل رنين تزيد من غضبه، لأنك تحول دون قيامه بما ينبغي له فعله.

إليك الأسلوب المضمون الذي يحميك من التعرض لمثل هذا الموقف غير المريح.

الأسلوب ٦٩ :

إني أسمع رنين هاتفك الآخر:

عند سماعك رنين هاتف آخر غير الذي تتحدث فيه، توقف عن الكلام حتى لو كنت تنطق بجملة أنت في وسطها وقل: "أسمع رنين هاتفك الآخر" أو "نباح كلبك، أو صراخ طفلك، أو اتصال زوجك بك" اسأل إذا ما كان عليها أن تعتني بالأمر، وسواء فعلت أم لا، فسوف تعلم جيداً من سؤالك أنك خبير عظيم بعالم الاتصال بالآخرين.

ومما لا ريب فيه أن المغزى من وراء هذا هو إحساسك بما يحدث في عالم المتصلين بك. إذا كنت تتحدث إلى شخص ما بعيداً عنك أو في بلد آخر، فهناك طريقة أخرى تظهر أنك بارع في عالم الاتصالات، وهي أن تترجم الإشارات الزمنية إلى نطاقهم الوقتي. عند تركك رسالة مسجلة قل: "باستطاعتك الاتصال بي ما بين الساعة الثالثة والخامسة حسب توقيتك".

ولا تنس عطلاتك التي تكون خارج البلاد، ففي الأول من شهر يوليو الماضي، كنت مع عميل من أستراليا على الهاتف، وقد تأثرت كثيراً عندما تمنى لي أمنية قائلاً: "تمتعي بيوم الاستقلال في نهاية الأسبوع" في الحقيقة قد تأثرت للغاية وبحثت جاهدة عن دليل للعطلات القومية، ثم وضعت ملاحظة في تقويمي في ٢٥ أبريل القادم لأهنئ صديقي الأسترالي: "يوم سعيد للجندي الأسترالي" "بعدما فهمت معنى هذا اليوم". إذا كنت ستقوم بأعمال تجارية مع أناس حول العالم، كن على ثقة بأن تشمل أمانيك الطيبة لهم عطلات أعيادهم. انس ذلك الأمر إذا لم يتم مبادلتك التهنئة. مازلت متأثرة بشأن

الموقف الذي حدث لي في نوفمبر الماضي عندما كنت في اجتماع عبر الهاتف مع عميل كندي وسبعة من رجال المبيعات التابعين له وقد تمنيت لهم جميعاً عيداً سعيداً.

الفصل ٧٠ :

عملية إعادة التشغيل الفوري

الاستماع للمرة الثانية أفضل بكثير

أول مرة رأيت فيها قصة الساحر أوز فتنتني تلك القصة، وأدهشتني تأثيراتها الخاصة في المرة الثانية، وعندما شاهدتها في المرة الثالثة أبهرني الفن التصويري لها. هل سبق لك أن شاهدت فيلماً سينيمائياً مرتين أو ثلاث مرات في حياتك حيث تلاحظ أدق التفاصيل الفرعية وتسمع أصواتاً فاتت عليك تماماً خلال المرة الأولى؟.

نفس الشيء يحدث على الهاتف. ولأن أحاديثك في العمل أكثر أهمية من الأفلام السينمائية، فعليك بالاستماع لها مرتين وربما ثلاث. فغالباً لا يكون لدينا فكرة واضحة عن حقيقة ما جرى في حديثنا الهاتفي حتى نسمعه مرة أخرى.

كيف تستمع إلى المكالمات المهمة التي تجريها في العمل مرة أخرى؟ ببساطة وشرعية وأخلاقية قم بتسجيلها على شريط. وقد أطلقت على أسلوب تسجيل وتحليل مكالمات العمل "عملية إعادة التشغيل الفوري".

إن وجود جهاز تسجيل صوتي على الهاتف قد يحدث اختلافاً كبيراً في مهنة صديقتي "لورا" متخصصة التغذية التي طورت مياه شرب صحية ممتازة تستحق أن تسوق على المستوى المحلي.

في إحدى المرات كنت في مكتب لورا نناقش خططها وحينها قلت: "لدي اتصال لك" فمنذ عدة أشهر، قابلت فريد الذي يمتلك سلسلة محلات سوق تجارية، ويدين فريد لي بجميل بناء على طلبه بأن ألقي خطاباً للمصلحة العامة على النادي الاجتماعي الذي ينتمي إليه، وكان فريد أحد المشاهير في عالم الأسواق التجارية وبكلمة واحدة يستطيع وضع مياه الشرب الصحية لصديقتي في محلاته وهذا قد يروج لمنتج لورا على المستوى العالمي.

أجريت الاتصال وإذا به معي على الخط، حتى إنها كانت لمفاجأة كبيرة أن أستمع لفريد وهو يبدي اهتماماً كبيراً لمشروب لورا. قال فريد: "سنسعى لتحقيق ذلك".

وبكل فخر أعطيت لورا الهاتف وبدأ حديثهما في الاسترسال بشكل جيد، قالت لورا: "أوه، ما من شك في أنني سأرسل لك عينة، ما العنوان؟" ثم سمعتها تقول: "أوه، انتظر دقيقة، دعني أبحث عن شيء ما أكتب به" وعلى جناح السرعة سحبت قلماً ودفعت بورقة أمام أنفها، ثم قالت: "أوه، ما هذا؟! مرة أخرى أقلت ٤٢٠١ أم ٤١٠٢؟" "فتأوهت بصوت خافت غير مسموع": "كيف تتهجى اسم الشارع؟" فأصبح تأوهي مسموعاً، فقالت: "عجباً، هذا القلم قد نفد حبره ياليل، هلا بحثت عن قلم آخر على مكتبي؟" ففعلت ذلك وفي هذه المرة شعرت وكأنني ألقيه في وجهها فقالت له: "آسفة ما هذا؟ مرة أخرى؟".

أف، والآن أود لو أنتزع سماعة التليفون من بين يدي لورا. لا ينبغي لها أن تزعج شخصاً مشهوراً ومشغولاً بالسؤال عن التفاصيل كتكرار العناوين. تستطيع معاودة الاتصال للاستعلام من سكرتيرته. وقد لا يكون هذا ضرورياً من الأساس إذا سجلت الحديث بالأسلوب الذي أطلقت عليه عملية إعادة التشغيل

الفوري، وقد يمكنها مجرد ذكر أنه لم يتثن لها استيعاب ما على جهاز التسجيل. "فمعظم المتصلين يرتاحون لهذا المبدأ" وكان عليها الاحتفاظ بالمكالمة مسجلة.

كان فريد لطيفاً مع لورا في ذلك اليوم. لكن صديقتي لم تسمع صوته مرة أخرى، وإلى يومنا هذا تتساءل عن السبب. فلن تدرك أبداً أن تبادل الحوار المربك قد ألغى الصفقة.

أكان فريد غير عادل فقط، لأن لورا كانت بطيئة إلى حد ما أثناء المكالمة؟ بالتأكيد لا. فريد فكر في نفسه قائلاً: "إذا كانت تلك المرأة عديمة الإحساس بوقتي في بداية علاقة عمل ممكنة، فماذا ستفعل عندما تتوغل في صميم العمل؟" تحليل دقيق للموقف من قبل فريد. مازلت أحب لورا فهي مازالت صديقتي، لكن هل أقدمها إلى أي من كبار الناجحين الذي ربما يقدم لها يد العون والمساعدة؟ لا أستطيع المجازفة.

كيف تكون عملية إعادة التشغيل الفوري؟

إن عملية إعادة التشغيل الفوري بسيطة ورخيصة الثمن. اذهب إلى متجر الإلكترونيات المحلي لديك، واطلب جهاز تسجيل لهاتفك، وقم بتوصيله بسرعة بجهاز هاتفك، ووصل الطرف الآخر منه بجهاز التسجيل، ثم أدر المسجل أثناء مكالماتك المهمة التالية. قد يكسبك الجهاز مئات الدولارات في أول مكالمة لك. في بعض الدول يطلب منك القانون إعلام الجانب الآخر بأنك تسجل له. تأكد من شرعية ذلك في دولتك بسؤال السلطات المختصة في الدولة التي تعيش فيها. إذا كان هناك جانب واحد يقتنع بهذا، فلا تقلق، فإنك تكون هذا الجانب، وبكل وضوح عليك بألاّ تستخدم شريط التسجيل بتاتاً لأي غرض آخر غير استماعك للمرة الثانية؛ لأن ذلك لن يكون قانونياً فحسب، بل أيضاً عملاً لا يراعى فيه الضمير. ولمزيد من الأمان، لا تترك الشرائط المسجل

عليها أحاديث الناس في متناول غيرك. احتفظ بنفس الشريط في جهاز التسجيل واستخدمه مرات ومرات لتسجيل التفاصيل المهمة.

باستخدام أسلوب إعادة التشغيل الفوري، تستطيع أن تمسك بالكرات التي يقذفها إليك شريكك من أول ضربة سريعة مفاجئة. أنت تتحدث مع رئيسك عبر الهاتف، فينطق سريعاً بأربعة أو خمسة أسماء في شركة قانونية من المفترض أن تكتب إليها. ويتبع ذلك بالعنوان، ثم الرقم الكودي المكون من تسعة أرقام. ولإدراكه أنه قذف إليك بعضاً من الكرات السريعة الجميلة، يسألك قائلاً: "أيجب عليّ أن أعيد ذلك لك؟" فترد بكل فخر: "لا شكراً لقد استوعبتها" وفي صمت تضغط على جهاز تسجيلك الصغير، فينبهر بك الرئيس.

الأسلوب ٧٠:

عملية إعادة التشغيل الفوري

قم بتسجيل جميع أحاديثك فى العمل، واستمع لها مرة ثانية. فى المرة الثانية أو الثالثة، تستوعب التفاصيل الصغيرة التى قد تكون مرت عليك فى المرة الأولى، وذلك الأمر يشبه من يقذفون بالكرات الذين غالباً لا يعلمون ما إذا كان هناك خطأ أو تعثر حتى يروا كل ذلك مرة أخرى من خلال أسلوب إعادة التشغيل الفوري.

هناك فائدة أخرى لهذا الأسلوب تساعدك على إخفاء جهلك. كنت مؤخراً على الهاتف مع مصور نتفاوض على سعر شريط الفيديو لاستخدامه كاختبار أولي لتقييم صوت المتكلمين، ولحسن الحظ أني قمت بتسجيل الحديث لتقلب الأسعار لكل من Beta Sp، super VHS، VHs، - Hi - 8 Three - quarter in chv matic، وهو ما جعلني أتحير كثيراً، لكنني استمعت إلى شريط حديثنا فيما بعد، وقد دونت كل الكلمات التي لم أفهمها، وبعدها سألت صديقي العامل في محل الفيديو عن معاني تلك الكلمات. الآن بإمكاني معاودة الاتصال بالمصور

لأقول: "أريد الكاميرا التي تصور مشهدين على شريط من نوع Beta SP. وهل باستطاعتك أن تمنحني تسجيلاً لشريط من نوع VHS؟ حيث بإمكاني إجراء بعض التعديلات الخارجة عن سيطرة الكمبيوتر المركزي" هل في اعتقادك أني قد حصلت على سعر أفضل عما إذا كنت قد سألته: "همم، ما هو الـ Beta Sp؟".

أنسَ ما تفوهوا به، واستمع إلى ما يرمون إليه

إن أسلوب إعادة التشغيل الفوري يجعلك حساساً لمستويات وسائل الاتصال الأكثر عمقاً، بدلاً من الإلمام فقط بمعاني الكلمات التي يتفوه بها من يتصل بك، إذ إنك تقوم بضبط جهاز الاستقبال على موجة بث لحماسهم الحقيقي أو لترددهم عن فكرة ما.

عندما نود شيئاً ما، فإن عقولنا تدبر الحيل المضحكة لتخدعنا. إذا رغبنا بيأس في سماع كلمة "نعم" من شخص ما، فإننا نسمعها منه بالفعل، لكن ذلك لا يعني دائماً المعنى الحقيقي لتلك الكلمة. إن النطق القوي للعميلة بكلمة "نعم" وترددها في نطقها بمثابة اختلاف كبير كاختلاف الجنة عن النار. وقد سألت سيدة في الشهر الماضي قامت بحجزي لإلقاء خطبة عما إذا كان بوسع مكتبها أن يستخرج بياني المكون من عشر صفحات المعد للتوزيع على الصحف، وقد أعطتني الإجابة التي أريدها والتي كانت "نعم" في حين إني عاودت الاستماع مؤخراً إلى حديثنا على شريط، وقد كانت إجابتها عن تلك البيانات مترددة جداً قائلة: "همم، حسناً، نعم" وعلى الفور عاودت الاتصال بها وقلت: "بالمناسبة، لا تقلقي بشأن تلك البيانات".

تمتمت قائلة: "أوه، أنا سعيدة جداً! لأننا حقاً لا نمتلك ميزانية لمثل هذه الأشياء" لقد اكتسبت الكثير من ود عميلتي أكثر من قيمة استخراج القليل من صفحات الورق.

دعنا نعود إلى حياتك، فبتناولنا لحياتك الشخصية سوف نتابع حديثنا ليس فقط عن كيفية بروزك في حفلة ما، ولكن عن كيفية تفوقك بسلاسة على جميع أسلافك تماماً مثل أي سياسي.

الجـزء الثامن :

كيف تتصرف في حفل كسياسي يعمل في حجرة

قائمة فحص الحفل التي تحتوي على ست نقاط للرجل السياسي

عندما يدعى معظمنا إلى حفل ما، يستغرق في عملية تفكير عميقة. إن استغراقنا العشوائي في التفكير الحالم يجعل أحدنا يتفوه بألفاظ في طويته مثل: "همم، قد يكون هذا ممتعاً" ويتساءل ما إذا كان الآخرون سيقدمون له طعاماً... ويأمل أن يكـون جيـداً... أو أنـه قد يكون هناك بعض من الأشخاص الجذابين، وما إن كان صديقه فلان سيحضر.... وما الذي ينبغي له ارتداؤه؟

ومـع ذلـك فتـلك ليسـت طريقة تفكير أحد السياسيين في حفل ما، فبينما يحمـلق السياسـيون وعامـلو شـبكات الخدمـات الشاقة والاجتماعيون الجادون الذيـن يشاركون في أعمال اجتماعية وكبار الناجحين في عالم الأعمال في الدعوة الموجهة إليهم، يقومون فطرياً بتقسيمها إلى عدة أجزاء، وقبل أن يردوا بنعم أو لا، تطـرح عقولهـم جمـلة من الأسئلة الصحفية التي تمثل قائمة الفحص ذات الست نقاط لحفل ما. من؟ متى؟ ماذا؟ لماذا؟ أين؟ وكيف؟ دعنا نتناولها واحدة تلو الأخرى.

من سيكون في الحفل؟

على وجه التحديد بشكل أكبر، من سيكون هنا ممن ينبغي لي الالتقاء بهم؟ أما العاملون الجادون في مجال الخدمات الشاقة فإنهم يعقلون الأمر ويقولون: "من الذي يجب علينا الالتقاء به من أجل العمل؟ من الذي ينبغي لي مقابلته لأسباب سياسية أو اجتماعية؟" وإذا كان أحدهم أعزب ويبحث عن علاقة فإنه يتساءل: "من الذي أود مقابلته لإقامة علاقة عاطفية ممكنة معه؟".

وإذا كانوا لا يعلمون شيئاً عن الشخصيات التي سوف تحضر الحفل، فإنهم يسألون عن أسماء المدعوين، حيث يتصلون هاتفياً بدون خجل بمقيم الحفل ويسألونه قائلين: "من الذي سيأتي؟" وعندما يتحدث المضيف "مقيم الحفل" بتلقائية عن قائمة الضيوف، يحدد السياسيون أسماء الذين يهتمون لأمرهم، وبعد ذلك يقررون الالتقاء بهم.

متى علي أن أصل؟

لا يؤخر السياسيون وقت الوصول إلى أن يفرغوا من ارتداء ملابسهم، ولا يسألون أنفسهم قائلين: "همم، أيجب على أن أتأخر حتى أكون على أكمل وجه من الأناقة؟" إنهم يحسبون بدقة وعناية الوقت المقدر الثمين لوصولهم ورحيلهم.

إذا كان الحفل ممتلئاً بالمعارف، يصل الكبار إلى هناك للمبادرة بإبداء تعليقاتهم عند وصول كل شخص، وعادة ما تصل الشخصيات الهامة مبكراً، لكي تقضي أعمالها قبل أن يبدأ المحترفون الذي يمقتون أن يكونوا أوائل الحاضرين في الوصول إلى هناك، وهم لا يحرجون أبداً من أن يصلوا مبكراً، ومن يرونهم فقط عند مجيئهم مبكراً هم أولئك الذين يأتون في نفس التوقيت والذين يكونون في الغالب على نفس شاكلتهم من حيث كونهم معلقين بارعين.

ولن تجد سياسيين يطوفون خلسة حول المكان، فبمجرد أن يفرغوا مما ينبغي لهم القيام به، تجدهم في طريقهم نحو الفرصة التالية. وإذا كان جدول أعمالهم يغلب عليه الطابع الاجتماعي، فإنهم يحاولون ترك وقت رحيلهم مفتوحاً، وجدول أعمالهم لما بعد الحفلة غير مقيد بخطط معينة، بهذه الطريقة إذا أقاموا علاقة جيدة مهمة، يمكنهم وقتها البقاء والتحدث مع هؤلاء الأصدقاء، أو المعارف الجدد، أو توصيلهم إلى المنزل، أو الذهاب إلى أي مكان آخر لتناول القهوة معهم.

ما الذي ينبغي لي أن آخذه معي؟

إن قائمة السياسي للفحص ليست كالمعتاد "هيا نرى، مشطي، العطر، وحلوى النعناع". بل يحملون أدوات لشبكة أعمال أكثر أهمية وأكبر وظيفية في جيوبهم أو حافظة نقودهم.

إذا كان كبار القطط سيطوفون خلسة في الحفل، فتراهم يحزمون رزمة من بطاقات العمل إذا كان بالحفل متسكعون يرغبون في ارتقاء السلم الاجتماعي والتودد إلى من يتسمون بالأناقة، إذ يحتفظون بحفنة من البطاقات الاجتماعية المحتوية فقط على أسمائهم ومن المكن عناوينهم وأرقام هواتفهم.

"يشعر البعض بأن توزيع بطاقات الأعمال في مكان اجتماعي يكون بالفعل بمثابة شيء أخرق" وتكون الأداة الأكثر حيوية في حقيبتهم التي يذهبون بها إلى الحفل عبارة عن مجموعة من الأوراق الصغيرة وقلم لتعقب سير المعارف والشخصيات المهمة.

لماذا يقام الحفل؟

هنا تتدخل فلسفة السياسي الدائمة الثابتة التي تنص على: "اختراق الظواهر المزعومة" وتلك طريقة خيالية لقول: "انظر لبواطن الأمور" وتراهم يسألون

أنفسهم قائلين: "ما السبب الظاهري للحفل؟ أيقيم أحد رجال الصناعة الكبار حفلاً لتخرج ابنته؟ أم يقيم أحد المطلقين حديثاً من المدراء التنفيذيين حفل عيد ميلاد لنفسه؟ هل تحتفل إحدى الشركات المتعثرة في تقدمها في مجال الأعمال بعامها العاشر؟".

يقول السياسيون لأنفسهم: "حسناً، ذلك هو السبب الظاهري، لكن ما السبب الحقيقي وراء إقامة هذا الحفل؟ لعل رجل الصناعة يود أن يحصل لابنته على وظيفة جيدة، لذلك قام بدعوة من يمكن دعوتهم من عشرات أصحاب العمل. أو أن فتى عيد الميلاد أعزب، لذلك فإن قائمة الضيوف تكون مكتظة بأسماء نساء فاتنات ناجحات، أو أن السبب في هذا الحفل هو أن صاحبه يرغب في الدعاية لنفسه حتى يسعه الترويج لتجارته لأن تستمر عدة أعوام أخرى، لذلك قام بدعوة الصحفيين وأصحاب الرأي والسلطة في المجتمع".

إن لدى السياسيين خبرة ورؤية ثاقبة لحقيقة جدول أعمال المضيف. هم بالطبع لن يناقشوا ذلك في الحفل، إلا أن الرؤية ترتقي بهم لأن يكونوا على وعي تام بمن هم على شاكلتهم ممن يبدون آراءهم.

وعلمهم أيضاً يجعلهم وكلاء ذوي قيمة عالية بالنسبة لمقيمي الحفل، إذ يقدم السياسي الحاذق الابنة الباحثة عن عمل لبعض من المدراء التنفيذيين في الحفل، أو يخبر أكثر النساء جاذبية في الحفل عن مدى عظمة الفتى الذي أقيم له هذا الاحتفال بمناسبة عيد ميلاده، وعندما يتحدث مع الصحفيين، يدافع عن عمل مقيم الحفل الذي يحتاج إلى تقديم عرض جيد. عندما يدعم الناس السبب الحقيقي للحفل يصبحون ضيوفاً محبوبين ومرغوبين مستقبلاً.

أين العقل المُلِم؟

تتألف معظم قائمة المدعوين في القالب من أشخاص من مهنة واحدة أو مجموعة ذات اهتمام مشترك. لا يقبل أبداً سياسي دعوة من دون سؤال نفسه قائلاً: "ما نمط أولئك الذين سيحضرون هذا الحفل وما الذي سيفكرون فيه؟" ومن المحتمل أن يكون هناك مجموعة من الأطباء، لذلك تراهم يطالعون العناوين الرئيسية عن أحدث الأبحاث الطبية حتى يتحدثوا بلغة الأطباء. وإذا كان الضيوف مجموعة من الناخبين الجدد، ينهض السياسي للمبادرة بالتواصل معهم وملاطفتهم، ولا يستطيع السياسيون تحمل التحدث عن شيء لا يكون لهم معرفة به.

كيف أستطيع أن أتابع جو الحفل؟

والآن وصلنا إلى مسك الختام والذي أطلق عليه: "تقوية العلاقات" حيث يقوم السياسيون بتقوية العلاقات التي كونوها. فبعد مقابلة شخص صلب ومبادلة البطاقات، يقول كل شخص بطريقة عملية: "لقد استمتعت بالحديث إليك، وسنبقى على اتصال معاً".

ونادراً ما تتمخض تلك النية الحسنة دون مجهود خارق، ومع ذلك يرسم السياسيون طريقهم من خلال الاستمرار في العلاقات، وبعد الحفل يجلسون على مكاتبهم وكلعبة "ورق السوليتير" يرتبون بطاقات الأعمال للأشخاص الذين قابلوهم، وباستخدام أسلوب ملف بطاقة الأعمال الموصوف مؤخراً في هذا القسم يقررون كيف ومتى وما إذا كانوا سيتعاملون مع بعضهم البعض. هل يتطلب هذا الشخص اتصالاً هاتفياً؟ هل ينبغي لأحد ما تسلم ملحوظة مكتوبة بخط اليد؟ أيجب علي أن أراسل فلاناً بالبريد الإلكتروني أو أن أتصل بالآخر؟.

قم باستخدام قائمة فحص الحفل المحتوية على ست نقاط: من؟ ومتى؟ ولماذا؟ وأين؟ وماذا؟ وكيف؟ وكأنها خطة عامة لمارسة لعبتك الخاصة. والآن دعنا نوضح ذلك.

الفصل ٧١ :

إما أن تأكل أو تختلط بالآخرين

(لماذا يتجنبني الآخرون؟)

عند وصول الشخص الذي يعتاد الذهاب إلى الحفلات ولنقل مثلاً شارلي إلى الحفل، فإنه يذهب مباشرة إلى مائدة المرطبات لتناول الطعام أو الشراب. وبعد ذلك يجد عدداً قليلاً من الزملاء ويبدأ في التحدث إليهم.

ومع مضغ الفتات المتبقي في طبقه والطعام الدسم مع أصدقائه، ينظر حول الغرفة بين الحين والحين ليرى مَن من الأشخاص يمكن أن يكون جديداً ومرحاً بالنسبة إليه ليتحدث معه. وهو يأمل في حضور العديد من الأشخاص الجذابين والممتعين إلى الحفل، حتى يروه ويسعوا إلى التحدث معه.

ما الخطأ في أسلوب شارلي؟ كل شيء، إذا أراد شارلي أن يجعل الحفل مثمراً. دعنا نبدأ بأول خطأ يرتكبه من يعتاد الذهاب إلى الحفلات —تناول بعض المرطبات والمشروبات فور وصوله إلى الحفل.

يصدر الناس في حفل ما أحكاماً عند اختلاطهم بالآخرين، وغالباً ما تكون لا شعورية عن الذين سيقتربون منهم. هل سبق لك في حياتك أن عشت في مزرعة؟ أو امتلكت كلباً أو قطاً؟ حيث إنك تنصرف بعيداً عنهما حين تناولهما

الطعام بغية عدم إزعاجهما، وبالمثل فالإنسان كالحيوان عندما يأكل، فلن يشعر غيره بالارتياح في الإقبال عليه. فإذا اخترقت أعين المرتادين/ الضيوف زحام الحفل ورأتك بحقيبة مليئة بالطعام، فإنهم يتجاهلونك، إذ يقولون لأنفسهم لا شعورياً: "دعك من هذا الشخص الشره حتى ينتهي من طعامه، وربما سنتحدث لاحقاً، ومن ثم لا يتأتى لك مصاحبتهم لشروعهم في تكوين صداقة جديدة مع شخص آخر لا يمتلئ فمه بالطعام.

دائماً ما يأكل السياسيون قبل ذهابهم إلى الحفل، إذ يعلمون أنهم في حاجة للتعامل بخفة عند التصافح بالأيدي، وتبادل بطاقات الأعمال، وحمل الشراب وتناول المقرمشات الهشة والجبن في أفواههم - كل ذلك بيدين اثنتين فقط.

الأسلوب ٧١ :

إما أن تأكل أو تختلط بالآخرين

يريد السياسيون أن يكونوا على اتصال مباشر وجهاً لوجه مع ناخبيهم، ومثلهم كمثل أي ناجح كبير يلقى الشعر بطريقة جيدة في علم العلاقات المكانية يعلمون أن أي تصرف غير مألوف من قبلهم قد يكون ذا تأثير سلبي على الآخرين؛ ولذلك فهم لا يحملون الطعام أو الشراب في الحفل.

فاذهب لكي تأكل أو لكي تختلط، ولكن لا تتوقع أن تقوم بكليهما معاً. ومثل السياسي المحنك، عليك أن تتناول الطعام قبل ذهابك إلى أي حفل.

الفصل ٧٢ :

تفحص الحجرة بفضول

كيف تصنع دخولاً لا ينسى

صنعت لوريتا يانج تاريخاً تليفزيونياً مشهوداً عندما ظهرت في أول درجات سلمها الكبير، حيث قامت بمسح تقريري له، وبعدها نزلت السلم لتبدأ العرض.

يطل رجل الدين من شرفته المطلة على شارع ميدان سان بيتر في روما ويتفحص الزحام، وبعدها يبادر بإلقاء الموعظة.

تتوقف بيتي ديفيس عند المدخل وتنظر حولها ثم تتمتم قائلة: "ياله من مقلب للنفايات!".

ويقوم جوني عند عرض كل حلقة من حلقات برنامجه التليفزيوني الكوميدي الذي يعرض في ساعة متأخرة من الليل "هنا جوني" بالظهور على خشبة المسرح، ويقوم بتفحص الجمهور المصفق. وعندئذ يفسر الابتسامة المتكلفة المرسومة على وجهه.

ما هو الشيء المشترك بين كل مشاهد الدخول العظيمة هذه؟ يتوقف كل منهم للحظات وينظر حوله قبل القيام بأي فعل حاسم.

يهيم مخرجو الأفلام السينمائية حباً بمشاهد الدخول عندما تتحرك الكاميرا وتعزف الموسيقى، وتنجذب جميع الأعين صوب البطل أو البطلة الواقفة عند مدخل الباب. هل يتوارى البطل النجم داخل الحجرة كقط صغير يرهب بيت صاحبه الجديد الذي لم يألفه بعد، أم أنه ينحو نحو معظمنا في حفل ما حيث ينجذب بشدة لأول وجه مألوف له حتى لا يعتقد الآخرون أنه بمنأى عنهم؟ إن ما يحدث هو أن النجم يتوقف حتى يلاحظ الآخرون وجوده.

إن أولئك الذين يجيدون تلك الحيلة يتمتعون بما يطلق عليه: "الحضور على خشبة المسرح". تعتقد المجموعات المسرحية أن بعضاً من النجوم المحظوظين قد ولدوا بهذه الموهبة. فكر مرة أخرى، المثلون المسرحيون، إنهم مصقولون بالموهبة، ولا يدخل السياسيون خلسة دون أن يلحظهم أحد إلى غرفة مليئة بالناس هكذا، ولكنهم يصنعون مشهداً للدخول.

أيضاً يمكنك صنع مشاهد دخول عظيمة باستخدام أسلوب بسيط أطلق عليه "تفحص الحجرة بفضول". توقف قبل دخولك بشكل درامي عند المدخل، وقم بتغطية المشهد بعينيك بـ – بـ – ط – ء. إنه لمن المهم حين وقوفك عند المدخل ألا تفكر على هذا النحو: "انظروا إليّ". إن سبب تفحصك بفضول للحجرة ليس حباً للتباهي والاستعراض، ولكن لتتمكن من تفحص الموقف الذي أنت فيه. لاحظ الإضاءة، والمكان المخصص لإعداد المشروعات، وأهم من ذلك كله الوجوه. استمع إلى الموسيقى، وطنين الزحام، وأزيز الزجاج. انظر من يتحدث إلى من. وبينما أنت تتفحص هذا بفضول، سوف تستخدم أيضاً الأسلوب التالي وهو كن أنت من تختار، وليس من يختاره الآخرون، وهو ما يساعدك على اختيار هدفك الأول والثاني وربما الثالث. والآن مثل القط الكبير الذي يحكم الغابة، عليك بالقفز للداخل للقيام بتحركك الأول تجاه فحص الغرفة بتمعن.

الأسلوب ٧٣:

تفحص الحجرة بفضول

توقف بشكل درامى عند مدخل الباب عند وصولك إلى التجمع، ثم تفحص الموقف بـ – بـ – ط – ء. دع عينيك تجول كبندول الساعة في أرجاء المكان كفريق العمليات الخاصة المستعد لإزالة أي شيء يتحرك أمامه في طرفة عين.

تماشياً مع أسلوب تفحص الحجرة بفضول، حاول أن تستخدم الأسلوب التالي.

الفصل ٧٣ :

كن أنت من يختار، وليس من يختاره الآخرون

"همم، أي من الغرباء الممتعين الذين ينبغي لي مقابلتهم؟"

لا ينتظر السياسيون أن يقترب منهم الآخرون، وإذا لم يُعدّ مضيف الحفل أو مدير حملاتهم قائمة تسمى "مقابلات ضرورية"، فإنهم يختارون أهدافهم بينما يتفحصون الحجرة بفضول، وبينما هم يتفحصون بأعينهم الحادة الحشد، يسألون أنفسهم: "من الذي أستمتع بالتحدث إليه؟ من الذي يبدو أنه أكثر إفادة لحياتي؟ من الذي يمكنني التعلم منه أكثر في هذه الجماعة؟"

كيف يختارون؟ إنهم ينظرون إلى كل شخص بنفس طريقة صديقي بوب الفنان الكاريكاتيري في نظره إلى الناس. يمكنك أن تخبر بشكل كلي أكثر مما تتخيل ما تعرفه إذا حدقت عينيك في شخص ما. إن كل طرفة عين لشخص ما تروي قصة. قصة الحياة التي يعيشها هذا الشخص. ترى من هو القائل بأنه: "عند بلوغ سن الثلاثين يمتلك كل شخص وجهاً يستحقه؟" ومع ذلك فإن القليل منا ينظر بشكل واعٍ إلى أعين الغرباء. يا لها من حماقة! في حفل أو

اجتماع ما لصنع علاقات يخجل معظم الناس من التواصل بالعين مع أشخاص لا يعرفونهم.

في ندوتي الخاصة بإعداد شبكة لتبادل الآراء أحث المشاركين على أن يجروا اتصالاً قوياً بالعين بأن أطلب منهم تشكيل دائرة كبيرة وأن يتجولوا حول الغرفة، ويحملقوا في بعضهم البعض بصمت، إذ أخبرتهم قائلة: "حدقوا في أعين بعضكم البعض وتفحصوا حركات كل منكم".

وبينما هم يتجولون، قلت: "إن أهم شخص تربطكم به علاقة عمل، أو أعز صديق لديكم، أو حب حياتكم من المحتمل ألا يكون في هذه الحجرة، ومع ذلك، أحياناً في القريب العاجل سوف تكونون في حجرة تجدون فيها شخصاً ما تشعرون أنه قد يغير حياتكم. أريدكم أن تكونوا مستعدين. أرغب في أن تمتلكوا الشجاعة لأن تقتربوا ولا تنتظروا دون جدوى لذلك الشخص المتميز حتى يقترب منكم" وأثناء التجول والتحديق سألتهم أن يختاروا بصمت الأربعة أشخاص الذين غالباً ما يريدون التحدث إليهم خلال فترة الاستراحة.

"سيتم انتقاء الحسان من الناس"

عندما تكلف بهذه المهمة غير المألوفة وغير المريحة، يفترض المشاركون أن أي أحد سيقوم بالاتصال بمعظم الأشخاص المتمتعين بالجمال. لا يحدث هذا أبداً. هناك شيء ما خفي يحدث عندما يأخذ الناس الوقت الكافي للنظر بالفعل إلى بعضهم البعض. يكتشف كل شخص صفة جمالية مميزة في شخص أو شخصين من أولئك المشتغلين بحالهم عمن سواهم، والذين ينفردون بكونهم لا يتحدثون إلا لمن يطلب منهم الحديث أولاً.

لقد كان أعز صديق لي في حياتي شخصاً قليلاً ما يمكث في المنزل يدعى "شيب"، وقد كان طوله يبلغ ٥,٢ قدماً، وذو أنف ضخم وعينين دقيقتين مضحكتين تبرزان من خلال عدسات النظارة السميكة، وفي حفل ما، بدون

استخدام هذا الأسلوب. من المحتمل أنني لم أكن ألحظ قط شيب. في حين أن تركيزي كان منصبا عليه في اليوم الذي تقابلنا فيه، لأنه ألقى خطابا. وعندما حدقت بعزم في عينيه ورأيت شفتيه تتحركان. رأيت جمالاً ذاتيا يشع من وجهه. وقد أصبح أفضل صديق لي مدة اثني عشر عاماً حتى قضى عليه ذلك المرض اللعين. وعلى الرغم من ذلك ظل شيب شخصاً جميلا بالنسبة إلي حتى النهاية. وعلى الرغم من مظهر جسمه الملتوي من تأثير المرض. فقد كان جماله الداخلي يشع من خلال روحه المرحة.

وبينما يستكشف المشاركون في الندوة وجوه وتحركات بعضهم البعض. يستكشفون الجمال الذاتي في وجوههم وأرواحهم. لا أحد يستطيع شرح السبب وراء اختيار شخص ما لشخص آخر كواحد من الأربعة المتميزين. ورغماً عن ذلك وبشكل عملي يعود كل شخص من الاستراحة وقد كون علاقة مع صديق جديد. لا يترك أي أحد دون أن يكون قد اختاره غيره.

عندما تبحث عن مميزات وسمات الأشخاص الخاصة. فباستطلاع وجوههم سوف تجدها. إذا كنت تود أن تنسحب من أي تجمع أملاً في مستقبل أفضل. اقض وقتك مع من اخترتهم من الناس، وليس فقط من قاموا باختيارك. كن أنت من تختار، وليس من يختاره الآخرون.

الأسلوب ٧٣:

كن أنت من يختار، وليس من يختاره الآخرون

من الممكن ألا يكون صديق العمر، أو حب حياتك. أو من تربطك به علاقة عمل ممن سوف يقومون بتحويل مستقبلك حاضراً للحفل، في حين إنه في يوم ما، أو مكان ما سيكون من الحاضرين. اعتبر كل حفل استعراضاً لحدث كبير. لا تجلس منتظراً للحظة التى يقترب منك خلالها شخص معجب بك، فهذا ما تحدثه أنت بالفعل باستطلاع كل وجه في الحجرة. اغتنم أى شيء وتعرف على كل شخص تريده أن يكون في حياتك "تأكد من أن علاقتك بالآخرين ليست عابرة".

((بالتاكيد هذا امر يسهل القيام به في إحدى الندوات. لكن ماذا عن الواقع؟))

أحياناً. بعد الاستراحة يقول مشارك ما: "كان أمراً بسيطا أن أذهب إلى أشخاص أريد التحدث إليهم في هذا الوقت، لأن ذلك بمثابة مهمة يتوجب أداؤها. لكن ماذا لو حدث هذا في حفلة واقعية؟" مؤخرا. أحد المشاركين في ندواتي يدعى تود سألني هذا السؤال أمام المجموعة.

سألته قائلة: "تود. كيف قمت بالاقتراب في هذا الوقت؟".

"حسناً. فقط ذهبت وقلت: "هاي. أنا تود. أود التحدث معك".

فقلت سائلة: "حقا؟".

وقد لقي ذلك قبولاً منه، لكونه يهيأ له استخدام هذه العبارة الافتتاحية لمقابلة أي شخص في أي حفل. حتى تهدئ من وقع وتوتر لحظة غير مريحة محتملة عليك أن تتبع ذلك بطرح سؤال ذكي كأن تقول: "ما مدى علاقتك بالمضيفة؟"

كيف تعرفت عليها؟" أو "هل تسكن هنا في نفس المنطقة؟" والآن، أنت ابتعدت وعدت عندما قدمك المضيف.

لا شك في أن الآخرين ممن يقومون بالاختيار بأنفسهم سوف يطوفون خلسة في الحفل. فبعد أن يتفحص البعض منهم سيقررون أنك أحد الأشخاص المميزين الذين يختارونه للتحدث إليه. يتلو ذلك محاولات تجعل من السهل عليهم الاقتراب، ليتأكدوا أنهم قد قاموا بالاختيار الصحيح.

الفصل ٧٤ :

هلمَّ بين يدي

بإمكان جسدك أن يومئ مرحباً "اقترب" أو يتذمر "ابتعد"

هل سبق لك أن لاحظت كيف أنك تشعر بالراحة عندما تمشي الهوينى داخل حجرة معينة؟ القاعد مرتبة بطريقة ترحب بك كما لو كانت تقول: "تقدم نحوي، واجلس علي". وعلى العكس من ذلك، تدخل حجرات أخرى حيث تجتاز مسلكاً ملتوياً حول الطاولات والحاويات قبل أن تجد في النهاية مقعداً شاغراً.

وبطريقة مماثلة، يقوم بعض الأشخاص بترتيب هيكل جسدهم، وذراعيهم، وأرجلهم ليقولوا: "أهلاً، تقدم نحوي وتحدث معي" وبالعكس فإن هيكل أجساد أشخاص آخرين يصيح قائلاً: "ابق بعيداً! وإن اقتربت فقد حلَّ بك الخطر". يقول لسان حال الخجولين لا شعورياً: "ابق بعيداً" عندما يقومون بضم ذراعيهم، ويطلقون إيماءات مضطربة كإمساكهم بحقيبة ما، أو انشغالهم بتناول شراب ما، أو تدخينهم للسجائر.

تظهر الدراسات المُحْكَمَة أن مرتادي الحفل يشعرون بارتياح أكبر عندما يقتربون من الذين يقفون وأجسامهم منتصبة بأذرع مرتخية على الجانبين

وأرجل متباعدة قليلاً، وابتسامة خفيفة على وجوههم. فابتعادك عن الزحام يعد انفصالاً لا شعورياً، وأكثر الناس يقتربون من امرأة تقتني حقيبة تحملها على كتفها أكثر من اقترابهم من تلك التي تمسك بحقيبة يد، فالحقيبة المعلقة على الكتف تتدلى خلف ظهرها، وبذلك تفسح المجال للتحدث معها.

امنحهم أسلوب التواصل باليد

والآن إليكم الجزء الرئيسي. إلى جانب وجهك، يوجد معصماك وكفاك وتلك أحد الأجزاء المعبرة عن جسدك، فالكفان يرفعان من درجة الصوت أثناء التحدث عن العواطف النبيلة.

إن معصمي وكفي رجل الدين يرتفعان عندما يدعو قائلاً: "هلم إلي يا أخي" ويرتفع معصما وكفا اللص عندما يقول: "إني أستسلم، لا تطلقوا النار" وكذا هي الحال مع الشخص البريء وهو يقول: "لا أعلم من الذي أخذ النقود" فالكفان المفتوحتان تشيران إلى قوله: "ليس لدي ما أخفيه".

إنهما أيضاً يوضحان القبول، فعندما تستمع إلى أي زميل في العمل، وتريد أن تعبر له عن قبولك له تأكد من أن معصميك وكفيك يرتفعان، حتى وإن كنت تضع يدك على ذقنك. أدر معصميك إلى الأمام بينما تتحدث مع أي شخص كان، تفحص يديك دائماً. كن على ثقة من أنك لا تشير بإصبعك في اتجاه أي شخص. دعهم يحظون بمتعة النظر إلى نعومة جلد معصميك وكفيك عند قولك: "هلمّ إلي" وليس تجعدهما الذي يقول بلسان حاله: "اذهب بعيداً".

هل يتمتع ذهنك بالرومانسية؟ سيداتي، دعن أيديكن تتحدث عنكن. ترفع النساء فطرياً أيديهن وأكفهن إلى أعلى عند إعجابهن برجل ما. "في الحقيقة، إن أسلوب التواصل باليد أثناء الحديث مع الرجال يمنحهم نشوة الإحساس بالحب دون أن يشعروا".

الأسلوب ٧٤:

هلم بين يدي

كن شخصاً جذاباً، وليس منفراً. عندما تكون واقفاً في تجمع ما، عدل من وضع جسدك – خاصة ذراعيك ويديك، حيث ينجذب الآخرون فطرياً صوب الأيدي والكفوف المفتوحة بشكل مرتب مغر والتي يقول لسان حال صاحبها: "هلم إلى هنا". ويبتعدون وهم خجلون عن وضع الأيدي التي يقول لسان حالها: "اغرب عن وجهي وإلا لكمتك". استخدم يديك وكفيك لكي تقول: "ليس لدي ما أخفيه" "أتقبلك وأتقبل ما تتفوه به" أو "أجدك جذاباً".

مهد الطريق لمن يجدونك شخصية متميزة

تختبئ قطط الغابة الصغيرة الخائفة خلف الصخور وجذوع الأشجار حتى لا تراها الحيوانات الأكبر منها. وفي الغابة الاجتماعية، ينحو الخجولون نحوهم، إذ يبحثون فطرياً عن زوايا بعيدة ويجلسون على مقاعد يتوارون خلالها عن الأنظار.

في حين إن الأسود مثلاً تجوب مركز الغابة بثقة، وكذلك كبار القطط من البشر في الغابة الاجتماعية، حيث يقفون بثقة وثبات ليستطيع الآخرون رؤيتهم. وكرجل سياسي، ضع نفسك قرب مدخل ما، بحيث يتعين على أي شخص المرور بك في أي وقت من الأمسية.

والآن توصلنا إلى أسلوب تستخدمه كل الشخصيات السياسية. في الواقع، إن بعضاً من النقاد السياسيين كانوا يضمنون نتائج انتخابات كل من جون كنيدي وبيل كلينتون بسبب تفوقهم وإتقانهم للأسلوب الذي أطلق عليه التعقب أو الملاحظة.

الفصل ٧٥ :

الملاحقة

دعهم يشعرون كأنهم أحد نجوم السينما في العصر الماضي

كانت الأفلام السينمائية مختلفة في فترة الأربعينيات، وقبل الأفلام السينمائية التجريبية والواقعية منها، والرواية الخيالية كانت هناك قصص عدة. لقد كان الأمريكيون يذهبون إلى سينما السيارات ويضبطون مؤشر المذياع على موجة الفيلم ليشاهدوه ويستمعوا إليه وهو معروض أمامهم بينما هم جالسون في سياراتهم.

غالباً ما يحدث على الشاشة الفضية أن يتقابل كل من البطل والبطلة ويتبادلا الحب، ويبدو لهما أنهما سيتغلبان على العقبات المستحيلة، ويتزوجان "فرضاً" ويعيشان في سعادة بعد ذلك. أوه، تنوعت القصص قليلاً، لكن كان هناك دائماً قائد أو ربما قائدة، ويليه بقية العالم. يمكن أن تموت أو تعيش الشخصيات الثانوية دون حدوث مشكلة، لكن يمثل كل حدث صغير في حياة النجوم أمراً مهماً.

حسناً، لعل الأفلام السينمائية تغيرت، ولكن الطبيعة البشرية لم تتغير. قد يشعر كل شخص أنه مثل نجم فيلم الأربعينيات. كل حدث تافه في حياتهم يكون وليد اللحظة: "هآنذا. ثم يأتي من بعدي بقية العالم".

إن ما يتناوله شخص في الإفطار، وما يختاره من الأحذية التي يرتديها، وما إذا كان سيستغرق وقتاً لتنظيف أسنانه قد يكون أهم كثيراً بالنسبة إليه بالذات عن سقوط الأمم الغافلة أو ارتفاع درجة حرارة العالم.

أحياناً يشارك الأزواج الزوجات في التفاصيل الدقيقة لدى بعضهم البعض.

"ما الذي تناولته في إفطارك، حبيبي؟".

"أنت لم ترتد هذا الحذاء، أليس كذلك؟".

"هل تذكرت أن تنظف أسنانك؟".

لخلق علاقة حميمة ممتعة، يقوم كبار الناجحين بوضع علاقة لتذكر التفاصيل الدقيقة في حياة الشخصيات الهامة. وفي الظاهر لا يوضحون اهتمامهم بما تناولوه في الإفطار، أو ما إذا قاموا بتنظيف أسنانهم أم لا. لكن لإشعار أي شخص وكأنه نجم كبير، يتذكرون تفاصيل شيء ما حدث وأن شاركهم فيه من هم على علاقة بهم.

انتهج أسلوبهم. إذا ما ذكر عميل إنه قد تناول مقرمشات الأرز في الإفطار، اذكر ذلك لاحقاً. وإذا أخبرتك رئيستك في حديث ما أنها قد ارتدت حذاء غير مريح في أحد أيام العمل، عليك أن تجد طريقة لكي تذكر ذلك أو تشير إليه في وقت لاحق، ولو ذكر عميلك أنه عازم على تنظيف أسنانه، جامله في وقت لاحق على نظامه. ذلك يلمح إلى إنه نجم لا ينسى في سماء الذين قابلهم، وذلك الأسلوب يطلق عليه ملاحقة أو تعقب حياتهم. عندما تلاحق تفاصيلهم الدقيقة، تجعلهم يشعرون كأنهم نجوم سينما في فترة الأربعينيات، وتلك الأحداث الثانوية في حياتهم هي اهتمامات رئيسية بالنسبة لك.

لا تترك الأمر للمصادفة

يقوم السياسيون بتكوين معلومات من أسلوب الملاحقة، حيث يحتفظون بصندوق أسود صغير على مكاتبهم، أو في جهاز الكمبيوتر الخاص بهم، أو في عقولهم لآخر اهتمام، أو حماس، أو حدث تم مناقشته مع كل شخص في حياتهم. إنهم يستمرون في تعقب المكان الذي كان الآخرون موجودين به، ما تفوهوا به، وما كانوا يفعلونه منذ آخر محادثة أو حوار، ثم تتوقف أول كلمات للاتصال أو الاجتماع التالي لذلك مع هؤلاء الأشخاص على تلك المعلومات.

"أهلاً، جو. كيف كانت رحلتك إلى جامايكا؟"

"أهلاً سام، هل قام ولدك بتكوين فريق كرة السلة؟"

"هاي سالي. ألم تتلقي الرد من عميلك؟".

"إنه لأمر طيب أن أسمع ذلك منك يابوب. هذا يعني أنك نجوت من المطعم السويسري الذي كنت تذهب إليه في آخر مرة تحدثنا فيها".

عندما تذكر آخر حدث رئيسي أو ثانوي في حياة أي شخص، فإن هذا يؤكد ما قد نما إلى علمي خلال فترة سابقة في أنه أهم شخصية في العالم.

إن من أقوى أشكال الملاحقة هي تذكر الأيام التي تمثل الذكرى السنوية لأصحاب الإنجازات الشخصية.

هل حصلت رئيستك على ترقية بتولي منصبها الحالي في العام الماضي واليوم هو الذكرى السنوية لذلك؟ هل ذاع صيت عميلك؟ أي شيء يمكن أن يكون أكثر أهمية، ولا بأس من إرسال بطاقة تهنئة بعيد ميلاد نجل أحدهم الذي أتم عامة الأول.

هناك أيضاً أمر بشأن تذكر عواطف الناس الخاصة، فمنذ عدة سنوات كنت أكتب لإحدى المجلات، وكانت رئيسة تحرير المجلة آنذاك – وتُدْعَى "كاري" – مهووسة بقطتها الجديدة كوكي، وقد التقيت بكاري مؤخراً في مؤتمر للروائيين. في بداية الحديث قلت لها: "أخمن أن كوكي قطة كاملة النمو الآن. كيف حالها؟".

فكانت ابتسامة التعجب لكاري بمثابة مكافأة لي.

وأطلقت صرخة طويلة وحادة قائلة: "ليل، لا أستطيع تصديق أنك تتذكرين كوكي. نعم، هي بخير حال الآن و....." استمرت كاري لعشر دقائق أخرى في الحديث عن كوكي، القطة كاملة النمو الآن.

الأسلوب ٧٥:
الملاحقة

كن واعياً ولاحظ أدق التفاصيل لحياة شركائك في الحوار. أشر إليهم في حوارك كما لو كانوا يمثلون أهمية في مجتمعهم، فهذا يخلق شعوراً قوياً من الألفة.

عندما تعتمد على آخر حدث رئيسي أو ثانوي في حياة أي شخص، فإن هذا يؤكد الإيمان الراسخ بأنه بطل من طراز قديم يدور حوله العالم، إذ يحبك الناس لوعيك بنجوميتهم.

وبعد مرور أسبوع تلقيت مكالمة من كاري تسألني إذا ما كنت أود كتابة قصة كبيرة لمجلتها. هل فكرت فيّ لأنني استخدمت أسلوب الملاحقة وتذكرت كوكي؟ لا أحد يستطيع أن يجزم بذلك، إلا أنني لديّ شكوكي. وقد رأيت أن أسلوب الملاحقة الذي ينطبق على العديد من الناس يمنحك عطايا مفترضة.

كيف يتذكر السياسيون العديد من الحقائق لملاحقة العديد من الناس؟ إنهم يستخدمون الأسلوب التالي.

الفصل ٧٦ :

حافظة بطاقة الأعمال

(كيف تذكرت ذلك؟)

منذ عدة سنوات حضرت حدثاً سياسياً لجمع التبرعات في ولاية غربية. وقد حيرني أحد الضيوف. أحياناً أراه في حديث مفعم بالحماس مع عدة أشخاص، وأوقات أخرى، أجده واقفاً وحده يحدد بعلامة ما على بطاقة في يديه، وتارة أخرى أراه يتحدث مع شخص آخر، وفي اللحظة التالية، أراه يحدد بعلامة ما على بطاقة في يديه مرة أخرى، وقد كرر ذلك النموذج لأكثر من ساعة، فانتابني الفضول كالجار المتطفل. من كان هذا الشخص؟

وأثناء لحظة معينة من الأمسية، كنت واقفة وحيدة بجانب منضدة المرطبات. وقد اتجه نحوي وتعلو وجهه ابتسامة عريضة، وصافحني بحرارة ودفء، وقام بتقديم نفسه قائلاً: "مرحباً. أناجو سميث" وقد سألني ما الذي كنت أشربه، أخبرته بأنه كان نبيذاً أبيض وبدأنا مناقشة ما نفضله، وقد حدث وأن ذكرت أن نبيذي الأبيض المفضل هو سانسير. وحينما كنا نتحدث، أمسكت لساني لمقاومة سؤاله عما كان يقوم بكتابته من ملاحظات محمومة.

وبعدما مضت لحظات قليلة، أبصرت صديقاً يعبر الحجرة واستأذنت، فسألني عن بطاقة بينما كنت أمشي مبتعدة، واختلست نظرة خاطفة فقلت:

"نعم هناك واحدة، حدد بعلامة على بطاقتي" تلك كانت افتتاحيتي. وعدت محاولة أن أضفي على تساؤلي نوعاً من الفكاهة، قائلة: "هيه، لم أعطك مقاساتي. ما هذا الذي كتبته؟".

أطلق ضحكة من القلب على مزحتي السمجة وقال: ""لقد أمسكت بي!" وقلبت بطاقتي فرأيت كلمة مكتوبة عليها، سانسير. ولكي يهدئ من روع جنوني بالعظمة أفرغ جيبه المليء ببطاقات عمل الأشخاص ليريني العلامات المحددة خلف كل بطاقة. افترضت أنها كانت مجرد نظام صغير لجو ليساعده على أن يتذكر الآخرين، ولم يمر أكثر من عدة أشهر حتى أدركت وسيلته المجنونة.

وفي صباح يوم ما ذهبت إلى صندوق بريدي ووجدت بطاقة بريدية شخصية من جو. أخبرني أنه التقى بحاكم الولاية، وعند أسفل البطاقة كتب قائلاً: "ألم تحظي بأي سانسير جديد مؤخراً؟" فحظي هذا بإعجابي الشديد، إذا عشت في ولايته، فإن لمسة حانية كهذه قد تدفعني إلى محادثته.

الأسلوب ٧٦ :

حافظة بطاقة الأعمال

بعدما تكون قد تحدثت إلى شخص ما فى حفل ما مباشرة، استخرج قلمك. وخلف بطاقته أو بطاقتها اكتب ملاحظات تذكرك بالحديث: مطعمه، رياضته، فيلمه، أو مشروبه المفضل، من الشخصية التى يعجب بها؟ أين نشأ وتربى؟ هل فى مدرسة رفيعة المستوى؟ أو اكتب طرفة ألقاها عليك.

فى وسيلة الاتصال التالية، أشر إلى المطعم، أو الفيلم، أو المشروب، أو الموطن المفضل لديهم، أو إلى جائزة حصلوا عليها فى المدرسة، أو قم بإرجاء الضحك على المزحة الرائعة.

قد لا يقفزون مرحاً سائلين: "كيف تذكرت ذلك؟" وعلى الرغم من ذلك، سوف يتذكرونك، وبغض النظر عن مدى أهمية الشخص، فإنه يشعر بصلة قرابة خاصة مع من يشير إلى شيء آخر بخلاف إنجازاته المشهورة المعتادة.

يروج السياسيون لأنفسهم باستمرار: "إذا تساءلت عن سبب تسمية أمريكا بـ "أرض الميعاد"، فلتصغ جيداً لما يقال في موسم الانتخابات". ولكن بالطبع لمعرفة ما الذي تعد به الناس، يستخدم السياسيون أسلوب البيع المتميز الذي يطلق عليه التسويق الواعي.

الفصل ٧٧ :

التسويق الواعي

ابق عينيك مفتوحتين لترى كل كلمة لم ينطقوها بها

حقق صديق حميم لي يدعى "جيمي" نسبة مبيعات لا تصدق، حتى إن مدير مبيعاته لا يعلم كيف فعل ذلك. لكنني علمت، لأنه أخبرني.

يقول جيمي إن أساليب المبيعات الخيالية التي تعلمها خلال تلك السنوات الطويلة من (أرباح البيع، المشاركة، البيع لنماذج شخصية، مبدأ إضافة القيمة، قياس الارتداد، بيع المنسوجات) كل هذا يأتي في المرتبة الثانية بعد ما يطلق عليه "التسويق الواعي".

إن أسلوب التسويق الواعي ليس حفظاً عينياً للعشرات من الأساليب المحكمة الدقيقة، وليس تراشقاً بالألفاظ مع عميل ما للتغلب على العقبات، فيقول جيمي إنه ببساطة شديدة يبقي عينيه مفتوحتين لمشاهدة ردود أفعال العميل، وتسوية صفقة مبيعاته طبقاً لكيفية تحركات جسد عميله.

بينما يعقد جيمي صفقات مبيعاته، يركز أكثر على كيف أن عميله يتعصب، أو ينتفض، أو يرتبك أكثر من تركيزه على ما يقوله. إنه يقوم بتفحص حركات رأس عميلته اللاإرادية، ويدرس إيماءات يديها، وطريقة

تحرك جسدها وتعبيرات وجهها – حتى تقلبات عينيها. يقول جيمي: "عندما لا تتفوه عميلتك بكلمة، حتى وإن حاولت أن تعطيك وجهاً لا يوحي بأي تعبير، فإنها تعجز عن أن تتواصل معك. وقد لا تتفوه بكلمات تدل على مدى تقبلها لصفقتك، ولكن مع هذا تخبرك بذلك بوضوح" ويخبر جيمي بأن معرفة ما يجذب المشتري أو يبعده يجعله في منطقة محايدة أو بين بين من لحظة لأخرى، وهو ما يمكن أن يتمم أو يفسد البيع.

كيف يكتشف جيمي مكان الشخص المسئول

إن المنتج الذي يبيعه جيمي هو معدات إضاءة غالية الثمن وغالباً ينبغي له إعداد عروض مبيعات لمجموعات مكونة من عشرة أفراد، أو عشرين، أو أكثر من ذلك، ويقول: "إن أول تحدٍ في أسلوب التسويق الواعي هو اكتشاف من هو صانع القرار الحقيقي".

يقابل جيمي تحديه بطريقة غير تقليدية "ليس بالضرورة أن يكون موحياً بها" وبمجرد أن يقول: "مساء الخير، سيداتي ساداتي" يتبع هذا شيء محير بعض الشيء، لماذا؟ لأن المجموعة يبدو عليها الدهشة، أو من ثم تعجز عن إصدار رد الفعل، وفجأة يدير الجميع رؤوسهم مثل تقلب الطقس في يوم عاصف لينظروا إلى – خمن من – الشخص الأكثر أهمية وهو الرئيس أو الرئيسة.

والآن توصل جيمي إلى صانع قراره، لذلك فهو يستطيع متابعة أسلوب التسويق الواعي لذلك الشخص.

ماذا تفعل عندما تحدد الإشارات التلميحية؟

يقول جيمي: "تكون هناك بعض الإشارات الواضحة" يهز الناس أكتافهم استهجاناً غير مبالين، أو يطقطقون بأصابعهم لنفاد صبرهم، أو يفكون ياقات

قمصانهم عندما يشعرون بالضيق. لكن هناك المئات من الإيماءات الأخرى التابعة من اللاوعي التي أركز على ملاحظتها.

"فمثلاً، أراقب الزاوية الصحيحة لوضع رأس عملائي. إذا ما كانوا في مواجهتي مباشرة، خاصة ما إن انحنوا برؤوسهم جانباً إلى زاوية دقيقة، فهذا يعني أنهم يهتمون بالأمر، وفي تلك الحالة أستمر في الكلام مباشرة، لكن إذا أشاحوا برؤوسهم بعيداً عني ولو بدرجة طفيفة، فتلك علامة سيئة اتخذها كإشارة تلميح لتغيير الموضوع وربما التحدث عن فائدة مختلفة لمنتجي".

لا يكتفي جيمي بمجرد تهذيب ما يقوله وفقاً لردود أفعال عملائه، وإنما يتخذ بحماس عدة خطوات ليغير من وضع جسد عميله إذا شعر بهذا، ويقول جيمي: "يجب أن يكون الجسد منبسطاً قبل أن يستطيع العقل المتابعة" ثم يستطرد: "إذا كان ذراعا عميلك معقودتين أمام صدره، قدم إليه شيئاً ما لينظر إليه بحيث يضطر لأن يباعد بين ساعديه ليأخذ هذا الشيء منك" يحمل جيمي دائماً حقيبة يد مليئة بأدوات يستعان بها لإزالة الحواجز. لديه صور لزوجته وأولاده، ليسلمها إلى العملاء المتزوجين، وصور ملتقطة لكلبه الصغير، ليعطيها للزبائن الذين يقتنون الكلاب، وساعة أثرية، ليريها لمحبي التحف، وحاسوب آلي بحجم الجيب، ليريه للمهووسين بالأجهزة الإلكترونية. يقول جيمي: "ما دام بوسعي حملهم على فك أذرعهم ليصلوا إلى شيء ما، فبذلك أكون قد نفذت إلى عقولهم".

أيضاً يخطو جيمي خطواته بحساب في صفقته بحيث تناسب ردود أفعال عملائه الخفية. عندما يحاول عميله الوصول إلى هدف ما، فإنه يتخذه كتلميح إلى التحدث ببطء أكثر أو السكوت عن الكلام. محاولة الوصول إلى مشبك الأوراق أو العبث بالملف الموضوع على المكتب تدل على القول بـ "أنني أفكر في الأمر".

بالطبع يكون جيمي في ترقب دائم لإشاراتهم التي تدل على استعدادهم للبيع كالتقاطهم لورقة العقد، أو عبثهم بالقلم، أو رفع أيديهم إلى أعلى، وعند ذلك، يحاول إنهاء عملية الصفقة.

هناك إشارة أخرى لإخراج القلم للتوقيع على العقد وهي عندما يبدأ عملاؤك بهز رأسهم إلى أعلى وأسفل مثل لعبة "البطة البلاستيكية" فذلك دليل على أنهم يصرخون بصمت قائلين: "نعم، سوف نشترى!". يداوم رجال المبيعات قليلو الخبرة على التحدث حتى ينتهوا من عرض الصفقة كما تعلموا في التدريب. يداوم العديد على التحدث لمدة طويلة، إلا أنهم لا يسوقون لأنفسهم، وعلى العكس من ذلك، فعندما يحرك العملاء رؤوسهم إلى الأمام وإلى الخلف بغض النظر عما يقولون، فاعلم أن ذلك معناه الرفض.

أسلوب التسويق ليس في مجال البيع فحسب

بدون النطق بكلمة واحدة يبدي أصدقاؤك والمقربون إلى قلبك أمانيهم. فعندما ارتبطت صديقتي ديبورا بتوني، أصبح من الواضح للجميع – ما عدا ديبورا – أنه ليس زواجاً موفقاً، حتى إنني قبل عدة أشهر من زفافهم قلت لها: "هل أنت واثقة من أن توني هو الشخص المناسب لك يا ديبورا؟".

فردت قائلة: "أوه نعم"، محركة رأسها يميناً ويساراً إلى الخلف والأمام واستطردت قائلة: "إنني أحبه كثيراً" ولم يتم ذلك الزواج قط. فقد أدرك جسدها ما لم يدركه عقلها.

فكر في أحاديثك الاجتماعية كرجل سياسي كما لو أنها صفقات للبيع. حتى وإن لم يكن لديك أي منتج، فأنت تود منهم أن يشتروا أفكارك. إذا أشاح مستمعك بوجهه بعيداً عنك أثناء تحدثك، فلا تركز على مدى وقاحته، ولكن اسأل نفسك كبائع محترف: كيف يمكنني تغيير الموضوع لجذب انتباه هذا الشخص؟ إذا بدأ الجسد كلياً في الابتعاد عنك، استخدم خدعة السؤال

الشخصي المقدس للوقت، اسأل عن الموضوعات التي يفضلونها. اسأل قائلاً: "ما حجم سمك "ذئب البحر" الذي قمت باصطياده في الأسبوع الماضي؟" أو استخدم اسمه واسأله سؤالاً شخصياً، فذلك السؤال دائماً ما يلفت الانتباه أكثر. ولتطرح عليه سؤالاً مثل: "أخبرني مرة أخرى، ما اسم فريق كرة القدم الذي كنت لاعباً به خلال دراستك الثانوية يا "آرتشيبالد"؟"

لقد تحدثنا فقط عن استجابات قليلة. قد تملأ الإشارات المدروسة للغة جسد شخص ما كتاباً. في الواقع أن لديهم الكثير منها. تفهم لغة الجسد وانسجم مع ما يظهر منها، ووقتها يمكنك محاولة الترويج لنفسك من خلالها، اكسب تصويتهم أو أقنعهم بأنك أفضل مرشح للعمل أو للدور مع شريك الحياة. أليس رائعاً أن نصل إلى درجة نجاح جيمي مع مستمعينا في قبولهم لما نقوله؟ نستطيع القيام بذلك إذا ظلت أعيننا مفتوحة.

الأسلوب ٧٧:

التسويق الواعي

يعد الجسد البشري محطة إذاعية تعمل طيلة أربع وعشرين ساعة، حيث يبث إرسالها قول: "أنت تثير اهتمامي" "أنت تصيبني بالملل". "أحب هذا الجانب من منتجك". "لقد جذب هذا الشخص انتباهي".

ثبت كاميرات التصوير المختبئة خلف عينيك لتلتقط كل إشارات أصدقائك وعملائك، وبعدها خطط لصفقتك خطوتك التالية.

مراجعة سريعة

هذا كل ما هناك. ستتذكر أن تتناول طعامك قبل حضورك إلى الحفل: "أسلوب إما أن تأكل أو تختلط بالآخرين" لتتفرغ للأعمال الشاقة، وعند وصولك ستتوقف عند المدخل وتتمعن الحجرة بفضول لتتعرف على منظور الأرض التي أمامك. بينما أنت تتمعن، سوف تكون من يقوم بالاختيار وليس من يختاره الآخرون. وانتق عملاءك في هذه الأمسية. عندما تكون في مكان ما، سوف ترتخي يداك لتكون في وضع الترحيب هلم إليّ.

بالطبع أنت لم تنسَ أن تستخدم أساليب مقابلة الأشخاص من الفصول السابقة. إذا رأيت شخصاً ما تود التحدث إليه. طبق عليه أسلوب "ما هذا؟" لتختر شيئاً يمكنك التعليق عليه؛ وإذا لم تجد أحداً اسأل مقيم الحفل: "من هذا؟" وإذا لم يكن الضيف أو الضيفة على مرمى البصر، فلتقف ببساطة بالقرب من هدفك ولتلجأ إلى أسلوب "استراق السمع".

وبينما أنت تتحدث مع أي شخص ما قد يكون سبق لك الالتقاء به، فإنك بالفعل سوف تستخدم أسلوب الملاحقة لتحظى بقبوله أو تأسر قلبه، وستستعين بجميع الأساليب الموجودة بالجزء الثاني؛ لكي تتأكد من أن الحديث ممتع للشخص الذي تعرفت إليه حديثاً. وفي النهاية سوف توظف أسلوب التسويق الواعي لتتأكد من أنك قد أصبت الهدف في كل حديث. ولا تنس وأنت تقول: "إنه طويل للغاية"، أن تحدد بعلامة مادة لعقدك التالي على "حافظة بطاقة الأعمال".

إنه لشعور طيب أن تقوم بذلك على أكمل وجه. استمر في استخدام تلك الأساليب، حيث يستخدمها السياسيون، ولن تعاني من الحفلات الأكثر تفاهة. واتباعاً للنصيحة من خلال الكتاب، فأنت لن تضايق أي أحد أبداً في أن تبدو شخصاً لا يتمتع بالأهمية.

والآن ننتقل إلى القسم المتقدم من كتاب "كيف تتحدث إلى أي شخص". بعض من الأساليب التالية قد تجعلك تهرش رأسك من الحيرة. عليك أن تولي

اهتماماً خاصاً لأولئك الذين يقومون بذلك، فهذا معناه أنك في مكان ما، أو وقت ما قد تجد نفسك تحك رأسك لشيء ما أكثر إيلاماً - كالارتطام بالكؤوس أو بسبب تراكم الأعمال أو كثرة الصداقات أو المرور بعلاقة حب مريرة. قد لا تعلم أبداً، ما لم تقرؤها هنا، أن تلك كانت وسائل الاتصال التحسسية.

الجـزء التاسع :
الحيل الصغيرة لكبار الناجحين

السقف الزجاجي الأكثر خداعاً

عندما كنت طفلة، كانت والدتي تصحبني كل أسبوع إلى الجمعية الجغرافية القومية لكي نشاهد فيلماً. ذلك الفيلم الذي تدور قصته حول النمور ظل يطاردني في الأحلام والكوابيس في السنوات العديدة التالية. شاهدت وأنا جالسة في المسرح المظلم أنثى النمر وهي تلد ثلاثة نمور صغيرة. ولد أحدهم بساق مصابة. شاهدت كيف نبذته جميع النمور الأخرى. وهناك أمام الكاميرا مباشرة، كان يعذب حتى الموت من قبل الآخرين. تذكرت بكاءه، وفكرت في كيف أن النمور الأصحاء تشبه إلى حد كبير قليلاً من الأطفال في مدرستي، حيث إنهم في بعض الأحيان يكونون قساة للغاية.

كانت لي صديقة مقربة مني في المدرسة الثانوية تدعى "ستيلا". كانت "ستيلا" فتاة جميلة في المظهر والروح معاً، ولكن كان لديها عيب في النطق، وكان العديد من زملائنا يضحكون عليها من وراء ظهرها، كما نبذوها واستبعدوها من ألعابهم.

لم يتغير الأطفال كثيراً. عندما ألقي محاضرات في الكليات أو مجموعات الشباب، غالباً ما تتحول إلى مناقشة جماعية. كل شخص يريد أن يكون محبوباً، وعادة ما يحكي لي الطلاب قصصاً حول بعض الفتيات اللاتي لديهن عيب خلقي بسيط، وهن غالباً ما يتحدثن بأعين مضطربة وأعصاب مرتجفة. ويقلن إن بعض الأطفال يضحكون بقسوة ويسخرون منهن، أو حول ولد أعرج.

وبسبب ذلك العيب لا يختاره أحد للاشتراك في فريق كرة البيسبول الخاص بهم، حتى ولو كان بإمكانه أن يجرى كبقية الأطفال الآخرين، فإن بعض زملائه لا يطيقون رؤية هذا الكسيح في فريقهم.

وتمر السنون ويكبر الأطفال، ولكن لا يحدث تغيير كبير، فالباقون لا يقسون بسعادة ولا يحبون الإعاقات الجسدية، ولكن من الممكن أن يكونوا وحشيين عندما يتعلق الأمر بالإعاقات الاجتماعية. إن الإعاقات الاجتماعية عادة ما تكون خفية؛ لأننا لا نراها في أنفسنا. من الممكن أن نغض الطرف عن إعاقاتنا الاجتماعية، وأن نصم آذاننا عن عجزنا عن تجاذب أطراف الحديث، ولكننا نتعرف على هذا بمنتهى السرعة عند الآخرين.

كم مرة ارتكب فيها أحد زملائك خطأ أحمق غير حساس؟ وكم مرة توقفت فيها عن الكتابة لأحد الأشخاص بسبب بعض الحركات الغبية. هل تظن أنه يعلم ماذا يفعل؟ بالطبع لا، فلم تكن لديه فكرة أنه يتخطى حدوده، أو أنه يدوس على إصبع قدمك. من الممكن ألا يكون قد أخبره أحد عن العناوين الفرعية التي سوف نناقشها في هذا الجزء النهائي من كتاب "كيف تتحدث إلى أي شخص".

كلنا سمعنا عن "السقف الزجاجي" أو المعوقات التي تضعها بعض الشركات أمام النساء والأقليات، ونادراً ما يناقش الناس أي نوع آخر من الأسقف الزجاجية. من الممكن أن يكون هذا أكثر خداعاً؛ لأنك لا تستطيع تشريحه، ولكن يستطيع كبار الخبراء في الاتصال بالآخرين أن يتعرفوا عليه. ومع ذلك فإنه كالدرع الصخري. يضرب معظم الأفراد الأذكياء رؤوسهم في الزجاج السميك بينما يحاولون تسلق الدرجة الأخرى من السلم؛ لكي ينضموا إلى الأولاد والبنات الكبار في القمة. الأشخاص القادرون على خوض ذلك والوصول في النهاية هم من يلتزمون باتباع القواعد غير المنطوقة التي ستأتي تباعاً.

فكر في كل من الأساليب الآتية، وإذا وجدت أحدها واضحاً، فلتهيئ نفسك، فهذا معناه أنك بالفعل نمر. ضع هذه الاتصالات نصب عينيك، حينما تجد نفسك تقول: "لابد من أنك تمزح. ما العيب في ذلك؟".

ولكن حذار، فقد يعني هذا أنه في يوم من الأيام وفي مكان ما يمكنك أن تلتزم بهذه الخاصية المعينة. عندئذ، عندما يرد أحد كبار الناجحين بفتور على اقتراحك، ولا يعاود الاتصال بك، أو لا يمنحك ترقيتك ولا يقوم بدعوتك إلى حفلته، ولا يقبل بموعدك، فلن تعرف أبداً ماذا حدث. عليك بقراءة كل من الأساليب التالية، لكي تتأكد من أنك لا ترتكب أياً من هذا الأخطاء التي تحمل كبار اللاعبين على مضايقتك ومنعك من الحصول على ما تريد.

الفصل ٧٨ :

تجاهل الهفوات والزلات

يا للعنة-تباً. شخص رخو الأصابع (مهمل)

فتح رد فعل رائع عيني على فارق آخر بين كبار الناجحين والخاسرين الصغار. منذ عدة سنوات، كنت أعد مشروعاً لعميل لي، وقد تشرفت بدعوتي على الغداء مع أكبر أربعة رؤساء في الشركة، حيث أرادوا إطلاعي على مشاكل الاتصالات التي تواجه الشركة.

وذهبنا إلى مطعم مزدحم بوسط المدينة لتناول الغداء. كل الموائد كانت ممتلئة بنوعيات مختلفة من البشر. كانت الأنواع التي تعمل في الطبقات الإدارية العليا والمتوسطة، يتناولون غداءهم وهم يرتدون حللهم وبطات عنقهم أو قمصاناً ذات ياقات مرتفعة. أما العمال والسكرتيرات، فكانوا يأكلون وهم يرتدون قمصاناً زرقاء أو تنورات قصيرة. كان المطعم يضج بالمحادثات والمرح.

وأثناء تناولنا للوجبة الرئيسية، استغرقنا في محادثة عميقة حول التحديات التي تواجه الشركة، وبينما كان رئيس الشركة - ويدعى السيد ويلسون - يتحدث حول الاهتمامات المالية، حدثت ضجة عالية مفاجئة، على بعد يقل عن ست أقدام، فقد أسقط نادل صينية مليئة بالأطباق، فتكسرت الأكواب،

وأحدثت الأواني الفضية صوت فرقعة عند سقوطها على الأرض الرخامية، وتدحرجت مخبوزات البطاطس الساخنة أسفل المائدة في اتجاه أقدام السيد "ويلسون".

التفت كل من بالمطعم باتجاه ذلك النادل الأخرق، وسمعنا أصواتاً منزعجة مثل: "أوه - آه" شخص مهمل رخو اليدين. وقد قيل له: "كن حذراً يابني، هذه آخر مرة نتناول فيها الغداء هنا" وحدثت مجموعة من الانزعاجات والضحكات الخافتة.

ومع ذلك لم يترك ويلسون كلمة من حديثه. لم يلتفت واحد من الرجال المهمين الجالسين على مائدتي، ولم يطرف لأحدهم جفن، كأن شيئاً لم يكن، وبدأت الأصوات حولنا تخبو تباعاً، بينما استكملنا حديثنا وبعد دقائق قليلة، ركلت مخبوزات البطاطس من أسفل المائدة التي كنا نجلس عليها وفي هذه اللحظة وجدتني أتساءل: "هل كان ويلسون لاعب كرة قدم في شبابه؟".

وبينما كنا نحتسي القهوة، كانت مديرة التسويق وتدعى الآنسة "داوسون" تناقش مشاريع التوسعات الخاصة بالشركة، وقامت بحركة فجائية بذارعيها، فأطاحت بكوب القهوة، وبينما كنت أهمّ بقول جملة: "ياعزيزتي" أمسكت لساني، وقبل أن أمسك بالمنشفة لأساعدها، كانت الآنسة داوسون تمسح البقعة بمنشفتها، ولم تنس مقطعاً واحداً من كلامها، ولم يبدُ على أي شخص من زملائها الهادئين ممن كانوا يجلسون معنا على نفس المنضدة أنه لاحظ الكوب المسكوب.

وفي هذه اللحظة أدركت أن البنات والأولاد الكبار يتجاهلون الهفوات والزلات، فهم لا يقولون أبداً شخصاً مهملاً رخو اليدين أو يا للعنة أو حتى "أوه - آه". إنهم يتجاهلون أخطاء زملائهم، وهم ببساطة لا يلاحظون الهفوات البسيطة التي يحدثها رفقاؤهم مثل: سكب شيء، أو زلات اللسان، أو التعثر، أو الخطأ غير المقصود وهكذا ولد أسلوب: "تجاهل الهفوات والزلات".

دعني أعاني من صمتك

لدي صديق دائماً ما يقول لي في كل مرة أعطس فيها: "آه، إنك مصابة بالبرد" وفي كل مرة أتعثر فيها: "كوني حذرة" وفي كل مرة يراني فيها بعد أيام العمل المرهقة يسألني قائلاً: "هل أنت متعبة؟" وبالطبع، هذه نقطة صغيرة في بحر الهفوات، ومن المحتمل أن هذا الشخص المسكين يظن أنه بذلك يحس باحتياجاتي، ولكن أن تلاحظ دائماً إصابتي بالبرد، أو تعثري، أو مظهري المزري ليس شيئاً جميلاً. دعني أعاني من صمتك.

إذا ارتكبت صديقتك حماقة صغيرة أثناء تناولك لطعام العشاء، فتظاهر بالعمى إذا سكبت كوباً؛ وتظاهر بالصمم إذا عطست، أو سعلت، أو أصابها الفواق. لا يشكل فارقاً إذا اخترت ردود فعل لها معنى طيب مثل أن تومئ بابتسامة ذات مغزى، يجب ألاَّ يُذكَّر أي شخص بأخطائه الشخصية.

حسناً هذا في حالة الهفوات الصغيرة، ولكن ماذا يجب علينا فعله في حالة الظروف الحرجة؟ تخيل مثلاً أن زجاجة "كوكاكولا" انسكبت على الطاولة أمامك وهي مندفعة في اتجاهك، سوف يكون من المستحيل تجاهلها في حالة وصولها إلى حجرك.

إذا كان في مقدورك، فاطو المنشفة التي أمامك لتعوق هذا الحدث واستمر في الحديث، وحاول ألا تنسى مقطعاً من الجملة التي بدأتها قبل الفيضان القادم. وفي هذه الحالة، من الممكن أن يتفوه رفيقك ببعض الاعتذارات. أو يلوح قائلاً: "إنه ليس شيئاً مهماً". استمر في الحديث. على مثل هذه الرمال الصغيرة يبني الرجال المهمون قلاعهم.

الأسلوب ٧٨:
تجاهل الهفوات والزلات

يمنح المتصلون الأذكياء أصدقاءهم، ورفقاءهم، ومعارفهم، وأحباءهم الشعور بالأسطورة المبهجة، بأنهم يسمون فوق الهفوات الشائعة، والإحراج الناتج عن الوظائف الطبيعية. فهم ببساطة يتجاهلون الهفوات البسيطة لزملائهم مثل: سكبهم لشيء ما، أو زلات ألسنتهم أو ارتكابهم خطأً غير مقصود أو إخلالهم بآداب السلوك. من الواضح أنهم يتجاهلون طقطقات اللسان أو أي علامة أخرى شخصية في أصدقائهم من بني البشر. لا يهتم الناجحون الكبار بهفوات الآخرين.

إذا كان الناس لا يحبون تذكيرهم باللحظات التي لم يكونوا فيها بارعين، فهناك حادثة أخرى تشبه الخيال في أنه عندما يكون هناك مذيع لامع، وتُضبط الأضواء لتسلط على أمر طارئ أكثر أهمية، يُنسى المذيع في موجة الارتباك.

يكون المتصلون الأذكياء خلفية مبهرة في أعين الأشخاص المكتئبين مستخدمين الأسلوب التالي.

الفصل ٧٩ :

أَعِرْ لساناً مُعِيناً

والآن، استأنف قصتك من فضلك

إذا أنقذت حياة شخص ما، في اليابان القديمة، فإنه يصبح من الواجب عليه أن يقضي بقية عمره في خدمتك. وفي وقتنا الحالي، إذا أنقذت قصة شخص ما، فستجد جزءاً من هذه الغريزة القديمة لم يزل يتدفق في شريانه.

دائماً ما يحدث ذلك، أن ترى شخصاً ما يروي قصة بين مجموعة من الناس، وفجأة وقبل أن يصل إلى الجزء المهم، تحدث المقاطعة، شخص جديد ينضم إلى المجموعة، أو يمر النادل معه صينية عليها بعض المقرمشات والجبن، أو يشرع طفل في البكاء، وفجأة... يتحول الاهتمام صوب الوافد الجديد، إلى الفتات الذي فوق الصينية، أو إلى هذا الطفل الجميل. ولا يلحظ أحد هذه المقاطعة فيما عدا المتحدث. إنهم نسوا كل شيء، حول حقيقة أن المتحدث لم يصل إلى هدفه.

أو يحدث أن تجتمعوا جميعاً في غرفة المعيشة، ثم يبدأ شخص ما في إلقاء طرفة، وفجأة... وقبل السطر الأكبر أهمية، يسقط "جوني الصغير" طبقاً، أو يرن الهاتف، وعقب الضجة الكبرى، يتحدث الجميع عن تصرف "جوني"

الأخرق. وعقب المحادثة الهاتفية، تتحول دفة الحديث إلى الزواج الوشيك، أو عن العملية الجراحية التي سيجريها المتصل. ولا يتذكر أحد السطر المهم الذي تم إجهاضه، فيما عدا الشخص الذي ألقى الفكاهة. هل لاحظت أنه يمكنك تقريباً أن تضبط ساعتك على وصول النادل ليتلقى طلبات الأشخاص، قبل أن تصل إلى السطر المضحك في طرفتك؟

يخاف معظم رواة القصص والنكات - في حالة المقاطعة - من لفظ هذه الجملة "والآن، كما كنت أقول..." وبدلاً من ذلك، فإنهم سوف يقضون بقية الأمسية يملأهم الأسى؛ لأنهم لم يكملوا القصة أو النكتة. عندئذٍ، يأتي دورك لتنقذهم مستخدماً أسلوباً أطلق عليه "أعرني لساناً معيناً".

لاحظ الامتنان في عين راوي القصة، حينما يدرك أين غرقت قصته: ثم يبدأ في الإبحار مرة أخرى صوب قلب الانتباه. إن تعبيره وإقراره بحساسيتك من بين بقية المجموعة دائماً ما يكون خير مكافأة. وقد ترتكب خطأ أكبر إذا كان بمقدورك أن تنقذ قصة شخص ما يمكنه أن يعينك أو يرقيك، أو يشتري منك شيئاً، أو بطريقة أخرى يرتقي بحياتك ولم تفعل. إن الناجحين الكبار يتمتعون بذاكرة قوية، فعندما تسدي إليهم صنيعاً رقيقاً مثل أن تعيرهم لساناً معيناً، فإنهم سوف يجدون طريقة ما لرد الجميل لك.

الأسلوب ٧٩ :

أعر لساناً معيناً

عندما يتم إجهاض قصة شخص ما، دع المقاطعة تنتهي أولاً، وامنح كل شخص الوقت الكافي؛ ليلهو مع الطفل الجميل؛ أو ليطلب ما يريد للغداء؛ أو ليجمع الأجزاء المتهشمة من الصيني.

في ذلك الحين، عندما تجتمع المجموعة، قل ببساطة للشخص الذي يعاني من القصص غير المكتملة: " والآن من فضلك استأنف قصتك" أو من الأفضل أن

تتذكر أين توقف، وعند ذلك اسأله قائلاً: "إذن ماذا حدث بعد ما....." ثم اذكر الكلمات القليلة الأخيرة. يعد "هارفي ماكي" من أشهر مسئولي الاتصالات والذي تحول من بائع للأغلفة إلى مدير تنفيذي في شركة ما، وواحد من أكثر الناس الذين يتم البحث عنهم والسعي وراءهم في مجال الأعمال، وبالإضافة إلى أنه متحدث لبق يعلمنا هذا الرجل أن العالم يعتمد على تقديم الخدمات. إلى أي مدى هو صائب في ذلك؟ إن الأساليب الثلاثة التالية سوف تكشف عن دقائق الأمور بالنسبة إلى هذا التوازن الحرج للقوة.

الفصل ٨٠ :

صَرِّح بالمبادئ المدفونة

(انظر، هنا، ما الفائدة التي تعود علينا من هذا؟)

يعلم رجال الأعمال الأذكياء أن معظم الناس دائماً ما يكونون مضبوطين على نفس المحطة الإذاعية "ما فائدة هذا لي؟" "م – ف – هـ – ل" كلما قال شخص ما أي شيء، كان رد الفعل الغريزي للمستمع هو "ما فائدة هذا لي؟". ولهذا فقد فض خبراء المبيعات هذا الشجار الدائم بوضع هذا الاختصار رفيع المستوى وهو: "م – ف – هـ – ل" إنهم يهتمون اهتماماً بالغاً بهذا المبدأ "م – ف – هـ – ل" ولهذا فهم لا يبدءون صفقتهم بإظهار ملامح منتجهم أو الخدمة التي سيقدمونها، ولكن يبدءون بإلقاء الضوء على فوائدها لدى المشتري.

وفيما عدا الأسباب التكتيكية خلال المفاوضات الحساسة، فإن كبار الناجحين يضعون أمامهم دائماً هذين المبدئين "ما فائدة هذا لي؟" "وما فائدة هذا لك؟" إذا قام شخص ما بالتلاعب في هذين المبدئين "م – ف – هـ – ل" و "م – ف – هـ – ك"، وهذا شيء خطير جداً، فإنه يتحول إلى حالة الخاسر الصغير.

وذات مرة قمت بدعوة أحد الأصدقاء إلى الغداء، وكنت آمل أن أتشاور مع "سام" حول بعض أعمالي القادمة، بصفته رئيساً لإحدى المؤسسات التسويقية، فأخبرته برغبتي، وطلبت منه مازحة أن يهبني ساعة من وقته الثمين مقابل أن أدعوه على الغداء في أحد المطاعم الفاخرة. وكانت هذه هي طريقتي لأقول لسام: "انظر يا سام، أعلم أن ما من فائدة حقيقية لك فيما عدا التمتع بغداء شهي والشعور بالسعادة الوهمية بصحبتي". "أو بعبارة أخرى. كنت أوضح مبدأ "م – ف – هـ – ك". ولكي أجعل اللقاء أكثر إقناعاً له، أخبرته قائلة: "سام، اختر الوقت وأحسن مطعم يوجد في الحي الذي تسكن فيه".

وجاء يوم غدائنا الاستشاري، وسافرت مدة خمس وأربعين دقيقة عبر المدينة لأصل إلى المطعم المختار، ثم فوجئت أثناء دخولي المطعم برؤية مجموعة من الأشخاص يجلسون حول أكبر طاولة في الغرفة، وإذا بـ"سام" يجلس في المنتصف مبتسماً. لم تكن تلك هي الجلسة المناسبة للتشاور مع "سام"، ولكن للأسف فقد أصبحت محاصرة، حيث تعرف علي "سام" من خلال معطفي.

لم أدرك السبب في دعوة "سام" لهذه المجموعة إلا بعد أن وصلت قهوة ما بعد الغداء، فقد أراد "سام" أن يتبرع كل شخص فيهم بتقديم عرض حول خبراته الخاصة إلى المنظمة التي يعمل بها. فهذا الثعلب الماكر لم يعلن عن المبدأ الخاص به وهو (م – ف – هـ – ل) "ما فائدة هذا لي".

لو كان سام لاعباً كبيراً وقناصاً ماهراً، لكان أخبرني عبر الهاتف قائلاً: "ليل، إنني سوف أجتمع مع مجموعة من المتحدثين ممن يستطيعون تقديم العون الكبير لمؤسستي في غداء عمل، وسأحاول بالطبع الرد على أسئلتك حول أعمالك المستقبلية، ولكننا سنكون مجموعة مكونة من عشرة أشخاص، هل تريدين الانضمام إلينا، أم تريدين الانتظار ليوم آخر نحظى فيه ببعض الخصوصية؟".

لقد كنت على استعداد للتحدث أمام مجموعة "سام" حول مجال خبرتي، لو كان صريحاً معي حول هذا، ولكن بدلاً من ذلك، وبعدم إظهار مبدأ (م –

ف – هـ – ل) فقد خسرنا نحن الاثنين، خسرت أنا نصف يوم بسبب مخادعته لي، وخسر هو خطبتي المجانية التي كنت سألقيها أمام جماعته.

لا تحرمهم من لذة مساعدتك

إن كبار الناجحين يضعون بطاقاتهم أمامهم على المائدة عندما يطلبون صنيعاً من شخص ما. يتحرج بعض الأشخاص ممن يتسمون بحسن النية من إبراز مدى أهمية هذا الصنيع لهم، ولذلك فهم يطلبون الصنيع كما لو كان سؤالاً عرضياً، في حين إنه ليس كذلك. ذات مرة، سألني صديق لي يدعى "ستيفين" إذا ما كنت أعرف أياً من الفرقة الموسيقية التي يمكن أن تؤجرها المؤسسة التي يعمل بها في مناسبة سنوية خاصة بها، فأخبرته قائلة: "أنا آسفة، لا أعرف". ولكن "ستيفين" لم يدع ذلك ينتهي عند ذلك الحد، فقد قام بالضغط على قائلاً: "ليل، ألم تعملي ذات مرة مع فرقة موسيقية تعمل على البواخر؟".

فرددت قائلة: "نعم، ولكنني لم أعد على اتصال بها" وظننت أن الحديث قد انتهى عند ذلك الحد، ولكن اختلفت الحال مع ستيفين، فأمطرني بوابل من الأسئلة حتى تضايقت وأصبحت في حيرة من أمري في الوقت ذاته، وفي النهاية سألته قائلة: "ستيفين، من هو الشخص المسئول عن إحضار الفرقة؟".

فرد علي في استحياء: "إنه أنا".

"يا للهول، لماذا لم تخبرني أن ذلك يقع تحت مسئوليتك؟ في هذه الحالة، دعني أبحث شيئاً وأرى إذا كان بمقدوري أن أجد لك فرقة جيدة" لقد كنت سعيدة لأنني أسدي صنيعاً لصديقي ولكن "ستيفين" خاطر بعدم مساعدتي له، لأنه لم يخبرني بأهمية ذلك له، وقد فقد شيئاً من منزلته من وجهة نظري بعدم إفصاحه لي عن مبدأ (م – ف – هـ – ل).

عندما تطلب صنيعاً من شخص ما، دعه يعلم بأهمية ذلك لك. وقم بذلك كالقناص الماهر، وستجد أن الفرحة التي ستُظهرها عند مساعدته إياك، ستكون بمثابة المكافأة المرضية. لا تحرمه من هذه المتعة.

الأسلوب ٨٠:

صرح بالمبادئ المدفونة

قم بإفشاء سر الفوائد الخاصة، في كل مرة تقترح فيها إقامة اجتماع أو طلب صنيع من شخص ما. وأزح الغطاء عن فائدة الأمر لك وللشخص الآخر، حتى لو لم يكن ذا فائدة كبيرة. أما إذا ظهرت أية ترتيبات مخبأة بعد ذلك، فسيطلق عليك "الثعلب الماكر".

إن مثل طلب إسداء الصنيع أو ضمانه، كمثل النسيج الذي يشد بعضه بعضاً، وهذا في حالة ما إذا تم نسجه بمنتهى الحساسية. دعنا نستكشف بعض الطرق الأخرى لكي نحيك هذا القماش الرقيق حتى لا تخرقه علاقاتك مع الآخرين.

الفصل ٨١ :

دعهم يتذوقون لذة المعروف

دع الشمس تغرب ثم تشرق من جديد قبل أن تخطو خطوتك

ذات مرة، كانت تجلس إحدى عميلاتي وتُدعى "سوزان إيفانس"، وهي رئيسة لشركة عقارات كبرى، في مكتبها لنتناقش حول مشروع جديد، وحينذاك طلبتها سكرتيرتها على الهاتف وقالت: "عفواً آنسة إيفانس، إنه صهرك "هاري" على الخط".

فابتسمت قائلة: "طبعاً، أوصليني به" ثم التقطت السماعة وهي تعتذر عن المقاطعة، وعندئذ غادرت الغرفة دقائق حتى أمنحها بعض الخصوصية.

وعندما عدت، كانت "سوزان" تنهي المكالمة قائلة: "بالطبع، دعه يتصل بي". وأخبرتني أن المكالمة كانت من صهرها بشأن ابن عمه الصغير الذي يعمل في إحدى محطات البنزين، لكنه يتطلع إلى العمل في مجال العقارات، وأردفت: "سوف يتصل بي هذا الشاب وسوف أرى إذا كان بمقدوري مساعدته" وقد بدا عليها الشعور بالسعادة؛ لأنها ستسدي لصهرها صنيعاً، ثم بعد ذلك استكملنا حديثنا عند النقطة التي انتهينا إليها.

ولكن بعد مرور أربع دقائق، عاودت السكرتيرة الاتصال مرة أخرى قائلة: "آنسة إيفانس، شخص ما يدعى "سوني لاكر" على الخط، يقول إنه ابن عم صهرك، وإنه من المفترض أن يتصل بك". فقطعت عميلتي الحديث مرة أخرى. أستطيع القول من خلال تعابير وجهها أنها كانت تتحدث إلى نفسها قائلة: "لم يهدر صهري المتسرع وقتاً، أليس كذلك؟" ما حدث كان جلياً لكل منا... فقد أسرع "هاري" كالبرق بالاتصال بابن عمه ليطلعه على الخبر الكبير وهو أن "إيفانس" سوف تقابله، وظهر من خلال اتصال "سوني" السريع للآنسة "إيفانس" أن المقابلة المهمة كانت حدثاً جللاً في حياته المملة الكئيبة.

سواء كان هذا صحيحاً أم لا، فإن حقيقة واحدة تبقى، وهي أنه لم يفطن (سوني) الصغير إلى قاعدة كبار الناجحين الواجب اتباعها والتي تنص على: لا تقفز بسرعة عندما يسدي إليك شخص صنيعاً. امنح الشخص الذي يسدي إليك الصنيع وقتاً لكي يتذوق لذة تقديرك وشكرك له، قبل أن يأتي الوقت الذي يقوم فيه بإسداء الخدمة.

لقد سقط كل من الصهر والشخص الذي من المحتمل أن يحصل على الوظيفة من نظر "إيفانس" وكل ذلك بسبب التوقيت السيئ. كان حرياً بهاري أن ينتظر يوماً قبل إطلاع ابن عمه على الخبر السريع، حتى يضمن ألا يسرع الفتى بالاتصال بقريبته صاحبة المكانة المرموقة. وكذلك كان ينبغي للشاب سوني أن يسأل هاري عن جدول أعمال إيفانس. أحياناً تكون المكالمة التي يتم إجراؤها مباشرة بعد سماع النبأ السار مفيدة، ولكن ليس عندما يضمن لك أحدهم إسداء صنيع ما.

الأسلوب ٨١:

دعهم يتذوقون لذة المعروف

إذا ما وافق صديق على تقديم خدمة لك، امنح هذا الصديق الحميم السخي الوقت لتظهر سعادتك إزاء إحسانه ولطفه، قبل أن يؤدي هذه الخدمة.

كم من الوقت؟ على الأقل أربع وعشرون ساعة.

يعتقد البعض أن "إيفانس" كانت غير عادلة حين حكمت على "سوني" بقسوة لمجرد أنه لم يدعها تتذوق لذة إسداء المعروف، ولكن الأمر أعمق من ذلك، فعملية التفكير التي دارت في عقل إيفانس الباطن كالآتي: "إذا لم يكن هذا الفتى حساساً تجاه مراعاة الدقة في تقدير الوقت أثناء حصوله على وظيفة ما، فإلى أي مدى ستكون حساسيته عند تفاوض بشأن بيعة ما أو منزل؟" قد يعني اتصال من وكيل متسرع إلى مالك ما خسارة الشركة للآلاف من الجنيهات. إن كبار الناجحين لديهم نظرة روحانية داخل مستقبلك، فهم يرون أن مثل هذا الاتصال الأحمق الذي تقوم به، كمثل البقعة الواضحة التي تظهر في صورة الأشعة الخاصة بك، والتي من الممكن أن تضعف تشخيصك كشخص ناجح في حياته.

والآن دعونا ننظر إلى الخيط الرفيع الذي يصل بين ملتمس الصنيع ومسديه، والذي يجب ألا يقطع حتى لا تنتهي هذه العلاقة.

الفصل ٨٢ :

دَقَّة (انتظر ..... انتظر) بدقة

لقد فعلت ذلك فقط لأنني أحبك

ذات مرة سألت صديقة لي تتمتع بنفوذ كبير تعمل في وكالة لها ثقلها في ولاية "لوس أنجلوس"، عما إذا كانت تعرف أياً من الشخصيات المشهورة التي أستطيع الاتصال بها من أجل مشروع ما كنت أعمل به. بحثت ثانيا في مفكرتها الإلكترونية ثم أعطتني الأسماء التي أريدها. وكان من الواضح لكلتينا، أنني أدين لها بدين كبير.

وبينما كنت أشكرها بإسهاب عبر الهاتف، قالت "تانيا": "أنا على تمام الثقة أنك سوف تجدين طريقة لتردي لي هذا الصنيع".

فرددت عليها قائلة: "حسناً، بالطبع سوف أفعل ذلك" أحسست من بين كلماتها، وبدون أن تقول ذلك علانية، أنها كانت تذكرني بالصنيع الذي أسدته لي، وليس من باب الصداقة، ولكن لأنها تنتظر شيئاً بالمقابل.

وبعد مرور يومين، قامت "تانيا" بالاتصال بي وقالت إنها ستأتي إلى "نيويورك" خلال الأشهر القليلة القادمة، وكانت تتأكد فقط إذا ما كان بمقدوري أن أقوم بحجز مكان لها في أي فندق هناك. بالطبع كان ذلك

بمقدوري، ولكن بدا لي أن ردّي السريع والواضح للصنيع في المقابل لم يكن تصرفاً طيباً. عندما يقوم شخص ما بإسداء صنيع لك، فإذا بك ترى أنك تتمتع بذاكرة قوية كذاكرة الفيل، بل إنك سوف تحاول دائماً أن تبحث عن طرق لرد هذا الجميل. حتى إذا اتصلت ثانياً بعد عدة سنوات، كنت سأتذكر بالطبع أنني أدين لها بصنيع. وبصراحة، لقد كنت سعيدة؛ لأن ذلك جاء سريعاً حتى أستطيع أن أعادل النقاط، على الرغم من أنني كنت أتمنى أن يُترك هذا الجانب من المقايضة بدون كلام. لقد كدر هذا صفو ما كان من المفترض أن يكون مجرد تبادل سخي بيننا.

عندما تقدم خدمة لشخص ما ويظهر جلياً أنه يدين لك بواحدة، وأردت شيئاً منه، فانتظر عدة أسابيع أولاً قبل ذلك حتى لا يبدو أنك تريد خدمة مقابل أخرى. امنح صاحب الصنيع فترة ليعيش في الأسطورة اللذيذة التي تقول إنك قدمت هذه الخدمة بكل سعادة ولم يخطر ببالك أي فكرة عما تريد في المقابل. هو يعلم أن ذلك ليس بصحيح. وأنت تعلم ذلك بالطبع. ولكن الخاسرون فقط هم من يجعلون ذلك واضحاً.

> **الأسلوب ٨٣ :**
>
> **دقة (انتظر ..... انتظر) بدقة**
>
> عندما تسدي صنيعاً لبعض الأشخاص ويكون واضحاً جلياً أنهم يدينون لك بآخر، فعليك بانتظار اللحظة المناسبة قبل أن تطالبهم برده. دعهم ينعمون بحقيقة أنك فعلت ذلك بدافع الصداقة فقط حتى لو كان هذا في خيالهم فحسب. لا تسارع بالمطالبة برد صنيعك.

إن الأساليب الثلاثة القادمة تتضمن التوقيت، ليس الخاص بالصنائع، ولكن بالمحادثات المهمة.

الفصل ٨٣ :

الحفلات للهو فقط

أول الملذات الثلاث الآمنة

في الأيام الخوالي، كان اللص عندما يطارده رجال الشرطة، يهرع محموماً، حتى يجد دار عبادة ليختبئ بها. إن هذا المحتال يعلم تماماً أنه قد وجد ملجأ، وأن الجماعة المحبطة لن تقوم بإلقاء القبض عليه إلا بعد خروجه.

وفي الغابة، نجد أن عيني الأرنب السمين المذعور الذي يطارده قطيع من الذئاب في مطاردة محمومة تبحثان عن جذع شجرة مجوف، لأنه يعلم أن الذئاب لن تستطع التهامه إلا عند خروجه.

نفس الشيء يحدث في غابة الإنسان، فإن لدى المستأسدين من البشر الملاذ الآمن وعلى الرغم من أنه لا يكون حقيقياً، إلا أنهم يحسون فيه بالأمان تماماً مثل "ملجأ القرن العاشر الذي يكون عبارة عن حفرة في جذع الشجرة" هناك بعض الأوقات والأماكن الواضحة التي يعلم فيها أقوى النمور أنه يجب عليه عدم الهجوم.

لدي صديقة تدعى "كريستين" وهي تعمل رئيسة لوكالة إعلانية، وقد اعتادت على دعوتي لحفل رأس العام الذي تقيمه شركتها. وفي أحد الأعوام،

استحوذتنا روح العطلة بقوة، وساد جو من المرح، وتدفقت "المشروبات" بغزارة. لقد كانت حفلة رائعة.

واستمرت الأمسية على تلك الحال، وزاد تدفق المشروبات الفقاعية، وارتفع مستوى الصوت أكثر وأكثر، حتى وصل إلى درجة عالية جداً، وبعد ذلك أخبرتني "كريستين" أنها سوف تنسل خارجة من الباب الخلفي، وعرضت علي أن توصلني إلى منزلي.

وبينما كنا خارجتين سمعنا هذا الصوت المترنح من الزحام: "كريستين كريستين" إنها سيدة تعمل في غرفة البريد، وقد انغمست إلى حد كبير في غمار الحفل، ثم أخذت تترنح وهي تتخذ سبيلها إلى رئيستها وقالت: "هل تعلمين؟ إنها حفلة رائعة، حفلة رائـ.......عة بحق، ولكنني كنت أجري بعض الحسابات، ووجدت لو أن نصف تكلفة هذا الحفل خصصت لبناء دار رعاية تتسع لسبعة أطفال تعمل أمهاتهم في الشركة......".

بعد ذلك أخذت كريستين، وهي متحدثة لبقة، يدي "جان" بين راحتيها ومنحتها ابتسامة كبيرة، ثم قالت لها: "جان، من الواضح أنك بارعة في الحسابات، إنك محقة في قولك بأن حوالي نصف تكلفة هذا الحفل من الممكن أن يساهم في بناء هذه الدار، ولكن دعينا نتحدث عن ذلك أثناء ساعات العمل فقط". وبعد ذلك غادرنا بسرعة.

وفي طريق عودتنا إلى منزلي، زفرت كريستين زفرة طويلة ثم قالت: "إنني سعيدة لأن هذا قد انتهى". فرددت عليها متسائلة: "ألم تستمتعي بالحفل كريستين؟" فقالت: "بالطبع، نعم ولكن ليس بوسعنا التنبؤ بما يحدث" ثم أضافت: "على سبيل المثال هذه الملحوظة التي قدمتها جان" ثم استمرت في الشرح لي حيث قالت إن الإدارة قامت بالفعل بعقد عدة اجتماعات حول افتتاح دار رعاية لأبناء العاملين، بل إن هناك بعض الخطط القائمة بالفعل لتحويل مخزن غير مستخدم لدار حضانة جميلة، ثم سألت كريستين بسذاجة لماذا لم تذكر ذلك أمام "جان"؟

لم يكن الحديث في الوقت ولا المكان المناسبين، لقد تعاملت كريستين مع الموقف الذي حدث في الحفل على طريقة كبار الناجحين وهي "لا مواجهة منطوقة الآن ولكن اتهاماً صامتاً لاحقاً".

للأسف، فقد كسرت "جان" القاعدة الأولى للملاذ الآمن وهي أن الحفلات للهو فقط. هل آخذت كريستين جان؟ هل عاقبتها بطريقة غير لائقة؟ ليس في ذلك الوقت بالطبع، ومع ذلك فإنه من المحتمل أن تشعر بعواقب ذلك بعد عدة شهور عندما يأتي وقت الترقيات، ولكن لن تعرف "جان" المسكينة لماذا تم تخطيها.

حسناً من الممكن أن تتسبب مرة واحدة من الاستيعاب الزائد في تذمر "جان"، نعم إن جان مخطئة. ببساطة لا يخاطر كبار الناجحين بأن يشعروا أحد رؤسائهم بروح العطلة أكثر من اللازم في حفل آخر، وأن يواجهوا عميلاً معهم في المرة القادمة.

الأسلوب ٨٣:

الحفلات للهو فقط

هناك ثلاثة ملاذات آمنة في غابة الإنسان، فحتى أقوى النمور يعلم أن ليس عليه القيام بالهجوم. أولاً في الحفلات. الحفلات للتمتع ولمرافقة الأصدقاء، وليست للمواجهة. عندما يقف كبار الناجحين أمام أي شخص حتى وإن كان من أعدائهم على طاولة الطعام، فإنهم يبتسمون ويومئون له، لأنهم يتركون الكلام الحساس للجلسات القوية.

دعونا ننتقل إلى الملاذ الآمن الثاني، حيث يستطيع المستأسدون من البشر الهرب من براثن القطط الأكبر منهم، ويتأملون في تذمر من هي أصغر.

الفصل ٨٤ :

أوقات الغداء للأكل فقط

يستطيع المحاورون الأقوياء إفساد شهيتك

هل سبق لك وأن تساءلت لماذا تمتد أوقات الغداء بين الرؤساء الكبار أحياناً إلى ما بعد الظهر؟ هل ساورك الشك في أن ذلك يحدث لأنهم يحبون أن يجلسوا ويشربوا ما يشاءون، كل ذلك على نفقة الشركة. ربما يكون هناك أصل لذلك، ولكن السبب الرئيسي هو أن مائدة الغداء من الممكن أن تعتبر مكاناً أكثر تقديساً من الحفل. يدرك البنات والأولاد الكبار أن وقت اقتسام الطعام سواء أكان غداء أو عشاء أو إفطار عمل، يجب أن تخلو مناقشاته من الجوانب غير السارة للعمل.

إذا ما استرقنا السمع لغداء عمل عادي بين اللاعبين الكبار، فإننا سنسمع صوت الأكواب التي تصدر عندما يحتسون المشروبات عبر مناقشة مرحة، فهم يتحدثون عن الجولف، الطقس، أو ملاحظات عامة عن حالة العمل، وخلال الموضوع الأساسي، يتحول الحديث إلى الطعام، أو الفنون، أو الأحداث الجارية، أو أي من الموضوعات التي لا تسبب أي تهديد.

من الممكن أن يتساءل شخص ما قائلاً: "كل هذا وقت مهدر؟" كلا، على الإطلاق! فإن كبار اللاعبين يراقبون حركات الآخرين بكل دقة ويقدر كل منهم مهارات الآخر وعلمه ومدى تمكنه، مثلما يراقب رائدو الكرة العالمية تمرين زملائهم، فهم بذلك يحددون من ذا الذي يمتلك موهبة أعلى. يعلم كبار اللاعبين أن كيفية تصرف الأشخاص خلال أي مناسبة اجتماعية هو بمثابة التحليل الدقيق لقوتهم في مجال الأعمال الكبرى. فهم يحكمون عليهم بدقة وصمت أثناء ابتسامهم وضحكهم على نكات بعضهم البعض.

وفي النهاية، تأتي القهوة، وعند هذه النقطة يقوم شخص أو اثنان من الكبار افتتاح الحديث برقة حول الأعمال المطروحة. وبالطبع فهو "أو هي" يقوم بذلك في تردد واضح، محاولاً بذلك كبت هذه الراحة الواضحة، حتى يستطيعوا أخيراً مباشرة أعمالهم حول المواد المهمة، ويتساءل في نفسه قائلاً: "من العار أن تشغل هذه الشركة الجيدة نفسها بالأمور الدنيوية مثل اكتساب المال".

وهم يستطيعون أن يناقشوا أمور العمل فقط بعد أن ينتهوا من لعبة الألغاز الكلامية المهمة، ولكن لا تكون هناك أعمال قذرة.

يستطيع الكبار تحليل الأمور أثناء احتسائهم للقهوة. يمكنهم مناقشة العروض المقدمة إليهم أثناء تناولهم للحلوى، وكذلك تقديم أفكار جديدة أثناء تناولهم لأنواع الشراب المختلفة، فضلاً عن أن بوسعهم استعراض الجوانب الإيجابية لدمج شركتين أو الأرباح أو الشراكة أثناء انتظارهم لصرف شيك.

ومع ذلك، فإذا ما بدت أي مظاهر لعدم اتفاق، أو سوء تفاهم، أو خلافات ومجادلات في الأفق، فيجب أن يقوموا بتحويل ذلك مباشرة إلى طاولة أخرى، وهي طاولة الاجتماعات.

الأسلوب ٨٤:

أوقات الغداء للأكل فقط

تعتبر مائدة الطعام بالنسبة إلى كبار الناجحين ملاذاً أكثر أماناً واحتراماً من قبلهم. وهم لا يتطرقون إلى أي من الأمور غير السعيدة أثناء تناولهم للطعام. وهم يعلمون أن بوسعهم تحليل أو مناقشة الجوانب الاجتماعية للعمل حين تناولهم الطعام: أحلامهم وأمانيهم وتصميماتهم، بالإضافة إلى أن بوسعهم الإتيان بأفكار جيدة بعيداً عن الأعمال العنيفة.

ومن الممكن أن تخرج هذه الاجتماعات باتفاق حكيم ولا تتسبب في عسر هضم للآخرين. يستطيع أن يفسد التفاوض الصعب الشهية لتناول شريحة لحم مسيلة للعاب.

وبالمصادفة، يمكن تطبيق هذه القاعدة في غابة المجتمع. إذا كان لدى أحد الشركاء الذين هم من أصحاب الصداقات أو علاقات الحب بعض القضايا الصعبة ليناقشها، فعليه أن يحتفظ بها إلى ما بعد تناول طبق الحلويات. حتى إذا لم تقم بحل المشكلة، فسترغب على الأقل في أن تستمتع بحلوى الشوكولاتة اللذيذة.

الفصل ٨٥ :

المقابلات التي تأتي مصادفة للحديث العابر فقط

آه- لقد أمسكت بك الآن

منذ عدة أسابيع كان "ويليام" يحاول – وهو شخص يبيع أجهزة صغيرة مذهلة– الاتصال "بناجح كبير" ليعرف منه ما إذا كانت شركته تريد أن تشتري خط إنتاج هذا المنتج... مازال الناجح الكبير يفكر ملياً في منتج "ويليام" ويفكر في الاتصال به في النهاية. ومع ذلك، وحتى هذه النقطة في قصتنا، فإن هاتف بطلنا الصغير لم يدق حتى الآن.

ثم يحدث أن يجد "ويلي" نفسه واقفاً خلفه في السوبر ماركت.

فيحدث نفسه قائلاً: "يا لها من فرصة رائعة!".

ويحدث الناجح الكبير نفسه قائلاً: "يا للعنة. أرجو ألا يرهقني بحديثه عن منتجه في هذا الوقت".

هؤلاء الذين يقدرون الملاذ الآمن يعلمون أن هناك نهايتين مختلفتين تماماً لهذه القصة. أولاً: "ويلي" الذي يبدأ الحديث عن منتجه بـ (آه) لقد أمسكت

بك، لن يتلقى رداً أبداً، فحتى لو فضل الناجح الكبير منتج "ويلي" عن بقية المنتجات، فإنه من الممكن أن يرى أن فخ السوبر ماركت مؤلم بما فيه الكفاية ليعاقب هذا الخاسر الصغير عليه.

ولكن "ويلي" الذي اكتفى بقول: "مرحباً، كم يسعدني رؤيتك ياسيدي" وبإعطاء نبذة بسيطة عن منتجه، يوضح أنه من اللاعبين الكبار أيضاً. إن "ويلي" هذا سوف يتلقى بالتأكيد رداً على اتصاله وربما يكون ذلك بعد يوم أو يومين؛ وينتج عن ذلك ارتياح وتقدير الفائز الكبير للطف "ويلي".

الأسلوب ٨٥:

المقابلات التي تأتي مصادفة للحديث العابر فقط

إذا كنت تبيع منتجاً أو تتفاوض أو كنت على اتصال حساس بأحد الأشخاص، فحافظ على أن تبقى نغمة هذه المقابلة التي جاءت بالمصادفة عذبة وخفيفة، وإلا فإنها سوف تتحول إلى بيت القصيد الذي تريد أن تقوله إلى اللاعب الكبير.

إذا كنت تريد أن يرفعك الناس إلى مكانة الناجحين الكبار، فعليك دائماً أن توفر ملاذاً آمناً، فقد تجد نفسك تتناول الغداء معهم، أو تذهب إلى حفلات معهم، أو تتلقى تحية كبيرة منهم في البهو، أو تحصل على صفقات تتم بشكل أسرع مما قد يحدث أثناء ساعات العمل.

من يدري؟ إذا كانت هذه هي رغبتك، فمن الممكن أن تجعل نفسك الأحق والأجدر لإنجاز بعض المهمات الصعبة والمهمة. يؤمن كبار الناجحين الأمور لبعضهم البعض بقبولهم الدعوة إلى لعب الجولف، أو قضائهم لعطلاتهم الأسبوعية في منزلهم الريفي، أو استرخائهم بجانب أحواض السباحة الخاصة بهم. إنهم يثقون تماماً بأنه لا توجد أسماك قرش في المياه أو شفرات حادة داخل كوكتيل الجمبري.

الفصل ٨٦ :

أفرغ الخزانات الخاصة بهم

حدثني عن جمجمتك المشروخة لاحقاً، ما هو رقم ضمانك؟

منذ عدة سنوات في إحدى الليالي، بينما كنت سائرة في شارع من شوارع مدينة "نيويورك"، رأيت رجلاً كان يحاول سرقة سيارة، فصحت به لكي يتوقف، وبدلاً من أن يكتفي بالهروب، فقد قرر هذا اللص ضخم الجثة أن يقتص مني، وبينما كان يجري مسرعاً في اتجاهي، قام بدفعي دفعة شديدة تجاه حافة الرصيف فوقعت وشرخت جمجمتي.

دخلت غرفة الطوارئ في مستشفى قريب وأنا أترنح وأشعر بدوار شديد ووضعت كيساً من الثلج على رأسي المتورم، ورغم ذلك كله فقد أمطرتني الممرضة التي تعمل في حجرة الطوارئ بوابل من الأسئلة الخاصة بعنواني ورقم هاتفي، ورقم الضمان الاجتماعي الخاص بي، مسئول التأمين، رقم بوليصة التأمين.

لا تزعجيني بهذه الأشياء التافهة، كل ما كنت أريده هو أن أخبر شخصاً ما، أي شخص، بما حدث لي، ولم يتحقق ذلك إلا بعدما انتهت آخر لحظة

من التحقيق القاسي المحزن الذي أجرته هذه الممرضة. وعندئذ سألتني قائلة: "ماذا حدث إذن؟".

بعد ذلك، رويت قصتي المحزنة لصديقة لي تدعى "سو" وهي ممرضة تعمل في غرفة طوارئ أخرى. فقالت: "أنا أعلم، إنني لا أستطيع أن أتصور أنهم يطبعون الاستمارات بهذه الطريقة. لا يستطيع الأشخاص المصابون أن يقولوا ما حدث لهم حتى يقوموا بملء السطر الأخير من الاستمارة" وأضافت "سو" قائلة: "إن محاولة الحصول على هذه المعلومات الدقيقة من أناس يعانون في غرفة الطوارئ والحوادث من كسور وحروق يعد تحدياً حقيقياً".

فما من "سو" إلا أن تصرفت على عكس هذه الطريقة، فقد بدأت أولاً بسؤالهم عما حدث لهم فأخبروها بكل ما حدث، فاستمعت إليهم بكل تعاطف، ثم استطردت قائلة: "بعد ذلك كانوا سعداء جداً بإعطائي المعلومات التي أحتاج إليها".

يتفهم الرؤساء الأذكياء هذا الاحتياج الإنساني للتحدث. يقول زميل لي يدعى "روبرت" والذي يمتلك شركة تصنيع صغيرة، إنه عندما يريد أحد موظفيه أن يشكو من مشكلة ما، فهو لا يبدأ في إلهاب ظهر الشاكي بالحقائق التي يعرفها، بل يستمع إليه باهتمام ويتركه يكمل ما حدث من العميل الشاكس والزميل غير المتعاون، عندئذ، وعندما يزيح كل ذلك عن صدره، يخبره "روبرت" قائلاً: "إنني أعرف الحقيقة بوضوح أكثر".

عندما يكون لديك معلومات هامة تريد الإفصاح عنها

يعلم أي طفل صغير يعمل في مرآب ما أنه من المستحيل أن تضخ المزيد من البنزين في خزان ممتلئ عن آخره. فلو حاولت فعل ذلك، فسوف ينسكب على الأرض، ومثل ذلك كمثل رأس مستمعك، فهو ممتلئ بأفكاره، وهمومه، واهتماماته الخاصة به. فلو قمت بضخ المزيد من الأفكار إلى داخل عقله المليء

بأفكاره الخاصة، فإنك سوف تحصل على خليط ملوث يتلو ذلك انسكابه لما فيه. فإذا أردت أن تنساب أفكارك الرائعة داخل خزانة دون تلوث، عليك أولاً أن تفرغ هذا الخزان تماماً.

عندما تكون بصدد الحديث عن أمور مشحونة عاطفياً، اترك المتحدث لينتهي من حديثه تماماً قبل أن تبدأ أنت بالحديث. قم بالعد إلى عشرة لو استدعى الأمر. سيبدو ذلك طويلاً كالدهر، ولكن هذه هي الطريقة الوحيدة لكي تجعله يستمع إليك عندما يأتي دورك للحديث.

الأسلوب ٨٦:

أفرغ الخزانات الخاصة بهم

إذا كنت بحاجة إلى معلومة ما، دع الأشخاص ينتهون من حديثهم كلياً. تحل بالصبر، وانتظر حتى تشير الإبرة إلى كلمة "فارغ" وحتى تنتهى آخر قطرة فيه. هذه هى الطريقة الوحيدة لكى تتأكد من أن الخزان الخاص بهم فارغ تماماً من الضوضاء الداخلية لكى يبدءوا فى استقبال أفكارك.

سوف أجعلك تعيساً قبل أن تستمتع بكونك عميلاً لي

تستطيع الشركات التي تدير عمليات تنظيم البريد أن تستفيد من هذا الأسلوب. السبب الأساسي لتمتعي بعمل طلب من شركة "ل.ل. بين" وهي شركة تبيع الملابس والأجهزة الرياضية، تتلقى طلباتها عن طريق البريد الإلكتروني، هو أنهم يتركونني أسترسل في السؤال عن الجودة، والألوان المتاحة، والشكل، والملمس، والرائحة، وكيفية العمل، وعندما أكون خائفة لدى تسلمي لمنتجي الرائع، مقاس ١٠، ذي اللون الأحمر والأصفر، فإنهم يسألونني بكل ذوق عن رقم بطاقتي الائتمانية.

وعلى العكس فقد ألهبت الشركات الأخرى ظهري في البداية بالسؤال عن الرقم، وعن تاريخ انتهاء الصلاحية، ورقم العميل الخاص بي "الذي لا أستطيع أن أجده على ظهر الكتالوج" وكم مرة طلبت فيها شراء شيء منهم في الماضي. وقبل أن أتخيل وأفكر في المنتج الرائع الذي يحتمل أن أشتريه منهم، فإنهم ينتزعون فرحتي بالشراء، بل إنهم يقتلون البيع في بعض الأحيان.

يقوم كبار المتصلين بفعل شيء أكبر من تركك لتثرثر. إنهم يستخدمون الأسلوب التالي بينما أنت في عملية "التنقيط".

الفصل ٨٧ :

ردد مبدأ الـ إ– م– أ

اسمع الحقائق ولكن قم بالتأكيد على "إ - م - أ"

"إ – م – أ" هي كلمة اخترعتها "هيلين جيورلي براون". وهي تعمل رئيسة لمجلة تسمى "كوزموبوليتان". وهذه الجملة اختصار لـ "امنح مشاعر أكثر". ذات مرة طلبت مني مجلة "كوزموبوليتان" كتابة مقال حول الأمور الحساسة المتعلقة بالاتصال (وعلى وجه التحديد تقديم النصائح للشابات حول كيفية جعل أصدقائهم أكثر تعاطفاً). ثم أجريت مقابلات مع عدد من الأطباء النفسيين، وخبراء الاتصالات. وبعد ذلك عادت مسودة المقال من مجلة "كوزمو" ومكتوب على كل صفحة كلمة (إ – م – أ).

فطلبت المحررة وسألتها عن معنى هذا الاختصار. فردت عليّ قائلة: "إن هذه هي طريقة السيدة "هيلين" للتقليل من شأن هذه الأمور الواقعية حول الحب مع من يدعون أنهم خبراء ومعالجون للحب. إنني أكتب عن الأحاسيس التي تحسها المرأة الشابة عندما لا يكون زوجها عاطفيا بالدرجة الكافية. وعن الأحاسيس التي يحسها الرجل المتهم عندما تتم مواجهته. وعن الأحاسيس التي يحسها الأزواج عندما يناقشون هذه المشكلة". ولأن "هيلين جيورلي

براون" من الناجحين الكبار المحترفين. فقد راق لها أن تحصل على ذلك كله وعرفت كيف تحصل عليه.

وقد عرفت هيلين الوقت المناسب. وتخلت عن التسرع. وأكدت على العواطف وبعبارة أخرى. فإنها أكدت على "إ – م – أ".

لابد أنه كان مقهورا

قامت مؤخرا شركة "ل. ل. بين" بتأكيد مبدأ "إ – م – أ" في داخلي. منذ عدة أشهر أراد صديق لي يدعى فيل أن يشترى بنطالاً. وطلب مني أن أنصحه بمكان يشتري منه. فأخذته إلى خزانتي لأريه جودة وتركيبة ملابس شركة "ل. ل. بين". واقتنع "فيل" بها جدا. ثم قام بطلب سروال ذي لون أزرق غامق.

وارتدى "فيل" البنطال الجديد لأول مرة عندما كان على موعد مهم مع صديقته الجديدة في مطعم أنيق. وبينما كانا يتبعان النادل إلى تلك المائدة المريحة والتي تقع في زاوية المطعم، حدث أن أوقعت صديقته حقيبتها. فأسرع "فيل" بالانحناء ليلتقطها، ثم "ريب يـ ب ب ب" تمزق البنطال من المنتصف تمزقا واضحاً.

أشاح الأشخاص الذين يجلسون في مواجهة "فيل" بوجوههم رحمة به، بينما ضحك آخرون ضحكاً مكتوماً. ثم جذب فيل الأجزاء الممزقة معاً ليخفي ما قد ظهر واتخذ طريقه مسرعاً نحو مائدته. وقد حافظت الأجزاء المبطنة التي أخفت مؤخرته على البقية الباقية من كرامته المهدرة.

وعندما سمعت بمأساة "فيل". انتابتني حالة من الهياج الشديد. فأسرعت بالاتصال بوكيلة خدمة العملاء لديهم. وعندما أخبرتها بمشكلة "فيل" تعاطفت مع ما حدث له. ولكنني ظللت ثائرة واستمعت الوكيلة بتأن وصبر. بل إنها سألتني عن بعض تفاصيل الكارثة. وعندما انتهيت من سرد القصة الطويلة

المحـزنة، قـالت الوكيـلة: "لابـد أن ذلـك كان فظيعاً، أعتقد أن صديقك كان يشعر بمشاعر رهيبة".

فوافقتها قائلة: "نعم بالفعل".

وقالت أيضاً: "ولابد أنه كان مقهور النفس؟".

فاندهشت لتناولها الموضوع بهذه الروعة وقلت: "لقد كان مقهوراً بالتأكيد".

"ولابـد أنك شعرت بمشاعر رهيبة أيضاً عندما سمعت بهذا، وخاصة لأنك نصحته بشراء منتج من منتجاتنا؟".

فـرددت عـليها وكـنت قد بـدأت أهـدأ قـليلاً: "حسـناً، عـادة ما تكون منتجاتكم ممتازة".

فقالت: "أنا آسفة لما سببنا لك من ألم وندم".

فقاطعتها قائلة: "إنه ليس خطأكم" وعند هذه النقطة كنت قد هدأت تماماً.

ثم اسـتطردت قائـلة: "لابد أنها كانت غلطة غير مقصودة، إن أحد السراويل التي تنتجونها كان....".

الأسلوب ٨٧:

ردد مبدأ (إ – م – أ)

تتحدث الحقـائق وتصرخ العواطف. عـندما تـريد أن تحصل على حقـائق مـن الـناس حـول بعض المواقف العاطفية، فدعهم يتكلمون، واستمع إلى الحقـائق التى يقولونهـا، ولكـن تجـاوب مع عواطفهم بشدة. إن استخدام مبدأ "إ – م – أ" هى الطريقة الوحيدة لتهدئة عاصفة مشاعرهم.

هـناك بقية لهذه القصة، ولكن دعوني أقف عند هذه النقطة لأقحم أسلوب الـ "إ – م – أ".

إن وكيـلة خدمـة المسـتهلك الذكيـة لم "تفـرغ خـزانتي" وتقـوم بـتهدئتي باسـتخدام أسـلوب ردد الـ "إ – م – أ" فحسب، ولكنها قامت بحل مشاكلي باستخدام الأسلوب التالي.

الفصل ٨٨ :

خطئي هو مكسبك

اجعله يبتهج لأنك أخطأت

في اليوم التالي، لم تسلم الشركة سروالاً بديلاً فقط، بل أرفقت معه اعتذاراً رقيقاً مكتوباً بخط اليد داخل الطرد، بالإضافة إلى هدية قيمة. هل أشتري من هذه الشركة مرة أخرى؟ بالطبع سأفعل. هل أنصح شخصاً آخر بشراء منتجاتهم؟ بكل تأكيد. يرحب الأشخاص الذين يعملون في خدمة العملاء بالأخطاء؛ لإدراكهم أنها سوف تمنح شركتهم فرصة للظهور.

إذا أخطأت في بعض الأحيان، وعانى شخص ما بسبب هذا الخطأ، فلا تأسف على هذا الخطأ، حيث أطلق على هذا الأسلوب: "خطئي هو مكسبك".

بينما كنت في زيارة لمكتب إحدى عميلاتي تعثرت قدمي في سجادة فوقعت، وبينما كنت أهوي أرضاً اصطدمت بإناء الزهور الذي كانت تضعه على مكتبها. ولم يصب أنفي بجروح، ولكن الإناء تحطم إلى أجزاء صغيرة، وبعد استخدامنا لأنبوبين من الصمغ الفعال وتفوهنا كثيراً بجملة: "يا للعنة، أين توضع هذه القطعة؟" عاد الإناء إلى حالته مرة أخرى. واتفقنا جميعاً على أنه يبدو بحالة طيبة إلى حد كبير، ومع ذلك، أرسلت في اليوم التالي شخصاً

ليسلمها إناء زهور جميلاً تفوق قيمته قيمة الإناء المجمع بعشر مرات، وبه باقة من الزهور.

وكلما تحدثنا أنا وعميلتي، تخبرني أنها تبتسم في كل مرة تنظر فيها إلى الإناء الجديد "هدية محفزة أفضل من قلم مكتوب اسمك عليه، أليس كذلك؟". في المرة القادمة التي سوف أزور فيها مكتبها قد تخفي عميلتي بعض الأشياء الثمينة القابلة للكسر، ولكن بفضل مبدأ "خطئي هو مكسبك" سوف تكون هناك مرة قادمة.

الأسلوب ٨٨ :

خطئي هو مكسبك

تأكد في كل مرة تخطئ فيها أن ضحيتك قد ربحت من هذا الخطأ. ليس كافياً أن تصلح خطأك. واسأل نفسك: "ماذا أستطيع أن أفعل لهذه الروح المعذبة، حتى أجعله أو أجعلها تبتهج بعد هذا الخطأ الذي ارتكبته" ثم قدم المقابل على الفور، وبهذه الطريقة سيتحول خطؤك إلى مكسب.

والآن أنتهي إلى أنه ليس خطأك بل خطؤهم، فكيف تستطيع أن تجعل من خطئهم مكسباً لك؟ تابع القراءة.

الفصل ٨٩ :

اترك مخرج نجاة

طريقة أرقى لقول جملة: توقف أيها الرجل بينما أفتشك

يفضل بعض المواطنين في اليابان أن يفقدوا حياتهم على أن يفقدوا ماء وجههم، وفي أمريكا توجد نفس الأمنية ولكن مع وجود تعديل بسيط، وهو أن الأمريكي يحلم بموت الشخص الذي تسبب في فقدان ماء وجهه.

لماذا نكون أعداءً؟ إذا لم يكن من الواجب عليك أن تطارد الغشاشين أو توقع بالكاذبين، فدعهم يهربون بفعلتهم، وبعد ذلك أسرع بإخراجهم من حياتك، وحياة من تضطلع بهم، فحتى لو فتحت القضية وأغلقت أمام شخص ما – عندما تقبض على الفأر المشاكس في المصيدة – فاترك له فتحة للهروب.

أفضل مثال سمعته عن هذه الحساسية العالية كان من إحدى عميلاتي، فقد دعيت إلى وليمة في منزل شخصية اجتماعية ثرية تدعى السيدة "ستيفاني" وكان منزل السيدة ستيفاني مليئاً بالتحف الفنية الثمينة ومن بينهم كانت هناك مجموعة من بيض "فابورجية" الذي لا يقدر بثمن، والتي حازت على إعجاب جميع الحاضرين.

وأخبرتني عميلتي أنه عند انتهاء الوليمة، وبينما كانت تخرج من الباب وهي تثرثر مع مجموعة من الضيوف، عندئذٍ شاهدوا السيدة "ستيفاني" وهي تتبع سيدة كانت تغادر المكان وقالت لها: "أنا سعيدة جداً لأنك أعجبت بمجموعتي" وبينما كانت تقول ذلك، كانت يدها تنزلق في جيب معطف المنك الذي كانت ترتديه الضيفة، ثم تستخرج إحدى بيضاتها التي لا تقدر بثمن، ثم أضافت قائلة: "إنني على ثقة من أنك كنت تريدين مشاهدة هذه البيضة في ضوء الشمس، دعينا ننظر إليها معاً. إنها تعكس الضوء الساطع بطريقة جميلة".

ابتلعت اللصة التي ترتدي معطف المنك ريقها بصعوبة وهي تنظر حولها في اضطراب لترى أي الحاضرين قد شهد وقوعها في هذا الفخ الرقيق. لقد شاهدت عميلتي وكل من بالحفل ما حدث، ولكنهم انتهجوا نفس أسلوب صاحبة الدعوة السيدة "ستيفاني" وتظاهروا بالسذاجة دون إحداث جلبة متعمدة.

ولحبك التمثيلية، تظاهرت السيدة "ستيفاني" والسيدة ذات اليد المغطاة بالصمغ "اللصة" بأنهما يشاهدان البيضة في ضوء الشمس، ومشت السيدة "ستيفاني" باتجاه المنزل، وهي تمسك بتحفتها الثمينة بين أصابعها، المطلي أظافرها بعناية، لتضع هذا الكنز في مكانه الصحيح، بعد ذلك اتجهت السيدة المضبوطة بالسرقة عائدة إلى سيارتها، مغادرة هذا المكان الجميل بغير رجعة. لقد تركت هذه المضيفة الذكية اللصة لتهرب وهي لا تزال تحتفظ بالبقية الباقية من كرامتها.

لماذا فعلت السيدة ستيفاني ذلك؟ كل من شاهد أو سمع مصادفة عن هذه السرقة أعلن عن احترامه لهذه السيدة، فالقبض على اللص مع الحفاظ على كرامته قد أعانها على الاحتفاظ بسمعتها المشهورة "بأنها أحسن مضيفة".

لماذا يترك كبار الناجحين من هم ينشرون الأنباء السيئة يهربون بفعلتهم؟ لأن ذلك يشبه موقف الأم التي تواجه أبناءها العنيدين رغبة في تقويمهم. إذا

واجهت الأشخاص الخبثاء فكأنك تقول لهم: "أنا أهتم بكم"، ولكن إذا أغلقت فمك ولم تمنحهم أي فرصة، فكأنك تقول: "أنا لا أحفل بكم، ولن أهدر حتى كلماتي معكم".

مذهب الميا كولبا

يترك كبار الناجحين مخرج نجاة من أجل أصدقائهم الذين بهم بعض النقائص، ولا يرغبون في فقدهم، وذلك بإلقاء اللوم على أنفسهم. إذا ضلت إحدى صديقاتك الطريق ووصلت متأخرة بساعة إلى منزلك فقولي لها: "لابد أن التوجيهات التي أعطيتك إياها كانت فظيعة". وإذا كسر أحدهم إناءك "الليموج" الثمين فقولي: "كان يجب علي ألا أضعه في هذا المكان غير الآمن". هذا هو مذهب الـ "ميا – كولبا" الديني القديم الذي يقربك إلى الناس، وخاصة عندما يوقنون أنه ليس خطأك.

الأسلوب ٨٩:
اترك مخرج نجاة

عندما تمسك بشخص يكذب، أو يختلس، أو يشوش، أو يخدع غيره، فلا تواجه هذا الشخص الخبيث بشكل مباشر، إلا إذا كنت تتحمل مسئولية إلقاء القبض عليه أو تقويمه، أو إن كنت تريد بذلك حماية هؤلاء الضحايا الأبرياء. دع مقترف الذنب يهرب من فخك محتفظاً بماء وجهه، وبعدها قرر ألا تلقى له بالاً مرة أخرى. يحظى قاطنو مدينة "تورنتو" والتى تقع فى "كندا" بسمعة طيبة استحقوها عن جدارة لحسن معاملتهم، وقد أظهروا ذلك فى صيدلية تقع فى وسط مدينة تورنتو العام الماضى، حيث حاول أحد المشترين الانسحاب خلسة خارجاً من خلال نظام الأمن، وبجيبه شيء قد سرقه، وبدلاً من صوت جهاز الإنذار المزعج الذي يصم الآذان –كما هو معهود فى العديد من المدن الأمريكية – سمع صوت جرس رقيق الصوت، وجاء صوت ساحر عبر المذياع الداخلى، قائلاً: "عفواً، لقد فشلنا فى إبطال نظام التحكم فى البضائع، شكراً لصبركم على انتظار ممثل رعاية العملاء حتى يأتى لساعدتكم". أليست هذه طريقة ألطف لقول: "قف أيها الرجل حتى نأتى ونفتشك؟".

والآن دعونا ننتقل إلى الأسلوب التالى لإبعاد الناس عن الأخطاء ولمساعدتهم على إعطائك أفضل ما لديهم.

الفصل ٩٠ :

خطاب زهرة "الحوذان" لرئيسهم

إنك رائع، ما اسم رئيسك؟

يسمى خطاب توجيه الثناء بـ "زهرة الحوذان" "وهي زهرة مستديرة صفراء اللون" لأنه يروق للمتلقي. هذه الرسائل لطيفة والألطف منها هى تلك التي تكون حول شخص ما وتوجه لرئيسه في العمل.

ذات مرة، احتجت لطباعة كمية كبيرة من المنشورات، وكانت كثيرة جداً لدرجة أن المدير المساعد في محل "ستابلز" لمستلزمات المكاتب أعتقد أنها لن يتم الانتهاء منها بنهاية الأسبوع، ولكنه تمتم في ضجر قائلاً: "سأحاول" فقلت وأنا مفعمة بالحماس والأمل: "كم أنت رائع، ما اسم رئيسك؟ يجب أن يتلقى مديرك خطاب تهنئة على توظيفه إياك، فأنت تبذل كل ما في وسعك من أجل عملائك" ولدهشتي، لم تنته طباعة منشوراتي قبل يومين عن موعدها فحسب، بل في كل مرة أدخل فيها محل ستابلز، أحظى باهتمام بالغ من المدير.

حدثت نفسي قائلة: "ربما أكون بصدد فعل شيء ما وقد يكون إطرائي سابقاً لأوانه، من الممكن أن يكون ذلك تخطيطاً ذكياً". فقررت أن أفحص ذلك مع بعض المسئولين الكبار المدونين على قائمة استشاراتي.

لي صديق أعرفه يدعى "تيم"، يعمل وكيل سفريات، وهو شخص لا يعجز عن فعل شيء في الحقيقة، إذ يستطيع الحصول على أي شيء يطلبه أصدقاؤه منه في سرعة رهيبة. إنه الشخص الذي تتصل به إذا أردت الحصول على تذاكر المسرح التي يصعب الحصول عليها، وكذلك من تتصل به عندما تقول شركة الطيران إن الفندق كله محجوز وإن تذاكر الرحلة كلها مباعة.

وعندما حدثته عن تجربة زهرة "الحوذان"، ضحك تيم ثم قال: "بالطبع ياليل، أهذا الأمر جديد عليك؟ إن خطاب توصية لرئيس شخص ما أو وعدك لأحدهم بمثابة بوليصة تأمين عظيمة سوف تعود عليك بالنفع مستقبلاً".

والآن فإن لدي مثالاً على جهاز الكمبيوتر الخاص بي من خطاب زهرة "الحوذان" وهو كالآتي:

"عزيزي / (اسم الملاحظ).

أنا على علم بأهمية خدمة العملاء لمؤسسة كمؤسستكم. هذا الخطاب للثناء على (اسم الموظف). فهو مثال للموظف الذي يولي اهتماماً كبيراً لخدمة العملاء. (اسم المحل أو العمل) فتفضلوا بقبول جزيل الشكر عن الخدمة الجيدة التي قدمها (اسم الموظف).

وشكراً

"التوقيع"

لقد أرسلت هذا الخطاب إلى ملاحظين في مرآب السيارات، ولأصحاب شركات التأمين، ولمديري عشرات المحلات التي أتسوق بها عادة. وإني لعلى يقين من أن هذا كان وراء اطمئناني إلى أنني سوف أجد مكاناً للانتظار حتى وإن كان المرآب مليئاً عن آخره، وقد تلقيت رداً سريعاً من وكيل التأمين الخاص بي، وهو وراء الخدمة الممتازة التي أتلقاها في محلات الشراء.

ولكن كن على حذر، لا تسأل فحسب عن اسم رئيسه، فمن الممكن أن تصيب هذه الكلمات الموظف بالتوتر، وتأكد من أن تصاحب هذه الكلمات بعض المجاملات. مثل أن تقول: "أنت رائع، ما اسم رئيسك؟ أنا أود أن

أكتب له خطاباً". وبعد ذلك أكتبه ، فبذلك سوف تصبح من الشخصيات المهمة لديهم.

وقد يخبرك الأسلوب التالي بكيفية التصرف كشخصية هامة عندما تكون في مجموعة.

الأسلوب ٩٠:

خطاب زهرة "الحوذان" لرئيسهم

هل ترغب في الحصول على رعاية خاصة مستقبلاً من محصل مهل أو محاسب أو شريك صغير في شركة قانونية أو حائك أو عامل سيارات، أو نادل أو مدرس أطفال أو أي عامل آخر؟ الطريقة المثلى التي تجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لخدمتك هي أن تبعث بخطاب "زهرة الحوذان" لرئيسهم.

الفصل ٩١ :

كن قائد مستمعيك

كيف تعرف القائد من التابع

خلال فترة حكم "مك كارثي" في الولايات المتحدة، تغلغل جواسيس الحكومة إلى داخل التجمعات السياسية التي تدور في الخفاء لتحديد الذين يشكلون خطراً على الأمن القومي، وتدرب العملاء على أن يكونوا مراقبين للتصفيق، وقاموا بتصوير واستجواب الرجال الذين صفقوا أولاً، وصاحوا "ممتاز" وابتسموا مدة أطول في نهاية الخطب السياسية الملتهبة، وبعد ذلك تجسسوا على من يطلق عليهم "الأشخاص الخطرين" وشعر المتغلغلون أن المستجيبين الأوائل كانوا من "الرجال الواثقين" الذين يمتلكون القدرة على إقناع التابعين لهم، وكذلك الجاذبية الشخصية لقيادة التجمهرات.

وفي التجمعات الأقل صلة بالسياسيين، فإن نفس المبدأ يطبق، فأولئك الذين يستجيبون أولاً إلى الخطبة أو إلى الحدث دون أن ينظروا حولهم ليروا كيف يستجيب غيرهم، هم الرجال والنساء الذين يمتلكون القدرة على القيادة.

الرجال الهادئون يصفقون أولاً

إنك تجلس في قاعة المحاضرات وسط المئات من الموظفين الزملاء، تستمعون إلى رئيس شركتكم وهو يقدم مفهوماً جديداً، وكذلك تجلس باسترخاء بين المشاهدين، معتقداً أن ردود فعلك تخفى على الرجال أو النساء الذين يقفون في المنصة. هذا ليس صحيحاً. وكمتحدثة، فإنني أضمن لك أن كل شخص من زملائي يرى كل ابتسامة أو تقطيبة، كل لمعة تبدو في الأعين، وتنعكس صورة أي إنسان ذكي وغير عادي في مخيلته.

ومثل ذلك رئيس الشركة الذي يلقي خطبته بشغف، فحينذاك تقوم عينه بمسح بالتجول بين مشاهديه، ويدرك من خلال الهمسات التي تعود إليه أياً من الموظفين يتعاطف معه وأيهم لا، وهو يعلم أيضاً من ممن يطفون في بحر الوجوه أمامه لديه الطاقة الكامنة ليصبح شخصية قيادية مثله شخصياً، كيف؟

لأن الشخصيات القيادية، حتى وإن لم يتفقوا مع المتحدث، فإنهم يؤيدون من يقف فوق المنصة، لماذا؟ لأنهم يعرفون ماذا يعني أن تكون واقفاً هناك. لا يوجد فرق إذا كان الرجل الواقف أمامهم كبيراً أم صغيراً، إذ إنه عندما يلقي خطبة يهتم برد فعل الجمهور.

وعندما يلقي الرئيس كلمته الأخيرة، ينجح في جذب انتباه الحاضرين أو أن يحظى بقبول الموظفين. ألم يكن على دراية بمن حفز الموجودين على الموافقة كما يقول؟ بالطبع لا، على الرغم من أنه كان منحنياً ورأسه إلى أسفل، إلا أنه أدرك ببصيرة جاسوس حقبة "مك كارثي" وبدقة، من بدأ الاستحسان، وكم استمر من الوقت بعد نطق الكلمات الأخيرة، وإلى أي مدى كان مستحسناً. كونك أول من يصفق وأول من ينهض على قدميه، وإذا كان ملائماً أول من يصرخ قائلاً: "ممتاز" كل ذلك يضعك بمكانة الشخصية المهمة بالنسبة إلى الشخصية الأهم التي تتحدث.

كن أول من يصفق سواء كنت بين حشد صغير أم لا، وسواء كان الحديث رسمياً أم لا. لا تنتظر حتى ترى كيف سيتصرف من حولك، حتى لو كانت مجموعة صغيرة مكونة من ثلاثة أو أربعة أشخاص يقفون معاً. كن أول من يتعاطف مع أفكار المتحدث، وأول من يتمتم بـ "فكرة جيدة" فذلك يؤكد أنك شخص يثق بأفكاره.

الأسلوب ٩١:

كن قائد مستمعيك

لا يهم كم بدت الشخصية المهمة خلف المنصة، فبداخله تقيم قطة صغيرة متحفزة تتطلع إلى قبول الجمهور.

يعرف كبار الناجحين ما إن كنت تأخذ مأخذهم حينما تقود مستمعيهم إلى رد فعل إيجابي. كن أول من يصفق أو يثني على كلامه، أو أعلنها صراحة أنك متفق معه "أو تريد صنيعاً منه".

الفصل ٩٢ :

لوحة النتائج الكبيرة المعَلَّقة في السماء

الأشخاص الأقل منزلة أكثر انحناء و رقة

يعرف مشجعو كرة القدم النتيجة في أية ثانية أو أية دقيقة. حتى "جورج" الكبير الثمل، الذي يغفو أمام التلفاز في يوم إذاعة المباراة، يعرف أيضاً. وسوف يخبرك في لمحة بالفائز والخاسر، وبعدد النقاط بالضبط.

اللاعبون الكبار في لعبة الحياة يشبهون "جورج" حتى لو ظننت أنهم يغفون، فهم على دراية دائماً بالنتيجة التي وصلوا إليها مع أنفسهم ومع الأشخاص في حياتهم، ويتضمن ذلك الأصدقاء والأقرباء. هم يعلمون من يفوز ومن يخسر، وبكم نقطة.

عندما يلتقي رجلا أعمال يابانيان، يكون من الواضح من هو في مرتبة أعلى، وتستطيع أن تقيس ذلك بالملليميترات، وذلك من خلال قرب أنف كل منهما للأرض عندما ينحنيان. "أنف الرجل الأقل منزلة تهوي أكثر لأسفل".

أما في أمريكا، فنحن لا نتبع طريقة الانحناء لتحقيق الهدف في علاقة ما، ولكن الرجال والنساء في عالم الأعمال الكبير يعرفون من هو " الشخصية المهمة" ومن هو "الشخصية الهامشية" اليوم، ومن الممكن أن يتغير ذلك غداً.

يجب أن تخفض الشخصية الهامشية رأسها عند الانحناء أكثر. يجب أن يوضح الفارق. يجب أن تعرض الشخصية الهامشية أن تتقابل في مكتب الشخصية المهمة، وأن تختار المطعم المناسب بعناية، وأن تحترم وقت الشخصية المهمة، وإذا أخفقت الشخصية الهامشية في إظهار الفارق، وإذا لم يحك أنفه في الأرض، فإنه ببساطة سيحرم نفسه من الوجود في عالم الكبار.

وهذا هو ما حدث لصديقتي "لورا"، والتي اخترعت خليط لبن صحي. عندما تركناها آخر مرة، كانت تستنفد فرصها مع "فريد" وهو رئيسها الأعلى في السوق التجاري، فقد كانت تلهب ظهره بالسؤال عن تفاصيل عنوان بريده الإلكتروني، وبالشكوى من أن الحبر قد نفد من قلمها، وتركته ينتظر حتى تحضر واحداً آخر، وكتبت الأرقام بطريقة خاطئة.

هذا ولم أخبرك بالجزء الأسوأ، فبعدما كان "فريد" كريماً معها لأقصى حد، وذلك بدعوته إياها لأن ترسل له عينات من خليط اللبن الصحي الذي اخترعته، قامت بإلقاء قنبلة أخرى بسؤاله عن خدمة الشحن التي يجب أن تستخدمها. لابد أنه قد أخبرها بشركة "فيديكس" لأنني سمعت لورا تقول: "حسناً، إن مخفوق اللبن الذي اخترعته يجب أن يبقى مثلجاً، هل يوجد لدى شركة (فيديكس) شاحنات مبردة؟".

عند تلك النقطة عرفت أنها خنقت الصفقة بسلك الهاتف الخاص بها. كان من الواجب عليها ألا تضايق رئيسها في العمل بالأسئلة الكثيرة عن تفاصيل الشحن، بل كان عليها أن تكون في غاية الامتنان، ويجب عليها أيضاً أن توصل الشراب بنفسها في اليوم التالي، ولو تطلب الأمر أن تدفعه أمامها بأنفها طوال الطريق إلى السوق التجاري. كان من الواضح أن "لورا" لم تكن على دراية

بـ "لوحة النتائج المعلقة". في هذا اليوم حقق "فريد" نتيجة كبيرة، أما "لورا" فلا شيء.

يحسب "كبار الناجحين" حسبة سريعة قبل أن يضعوا القلم على الورقة أو أصابعهم على لوحة المفاتيح، أو فمهم على الهاتف، أو يدهم في يد شخص آخر ليصافحوه، فهم يسألون أنفسهم من هو المستفيد الأول من هذه العلاقة؟ ما الذي فعله كل منا مؤخراً ويتطلب منا أن نستخدم أسلوباً مختلفاً في تعاملنا مع بعضنا البعض؟.

وماذا عليّ أن أفعل لكي أعادل هذه النتيجة؟

الأصدقاء يدققون أيضاً

لا ترتفع لوحة النتائج المعلقة أمام رجال الأعمال فقط. إذا نظر أفراد الأسرة أو الأصدقاء بعناية إلى رؤوس أحبائهم، سوف يحددونها أيضاً. ومثل أسهم البورصة التي تهبط وتعلو كل يوم، عندما تخطئ، عليك أن تعادل نقاطك بأن تبذل أقصى ما بوسعك، لإرضاء من أخطأت في حقه؛ ولكي تبقى حرارة الحب مشتعلة دائماً. ضع لوحة النتائج الكبيرة المعلقة دائماً نصب عينيك.

منذ عدة أشهر، قابلت شخصاً لطيفاً يدعى "تشارلز" في مؤتمر. ثم بدأنا نتجاذب أطراف الحديث حول الأكلات المفضلة لدينا. وكانت أكلته المفضلة هي اللسان بصلصة البستو. لقد أعجبت "بتشارلز" وصنعت صلصة بستو متواضعة. لقد شجعني هذان الحدثان الرائعان لكي أدعوه على العشاء في منزلي، فقال: "عظيم، وليكن موعدنا الثلاثاء الساعة السابعة والنصف".

بعد ظهر الثلاثاء، بدأت استعداداتي للقاء المهم. كما شهدت ساعة "العصفور" المعلقة على الحائط على تقدمي. عند دقات الساعة الخامسة، هرعت إلى محل مجاور لأبحث عن فول سوداني، وفي الساعة السادسة، عدت إلى المنزل لأطحن الريحان والثوم، وفي السابعة ها أنا أطوي المناشف وأعد

المائدة، وأخرج شمعاً جديداً. يا إلهي لقد تأخرت، فغيرت ملابسي بسرعة، وعندما دقت السابعة والنصف، كنت على أهبة الاستعداد وانتظرت أنا والصلصة مجيء الضيف.

لقد دارت عقارب الساعة حتى بلغت الثامنة ولم يظهر الصديق. ومضت ساعة أخرى ولم يأت "تشارلز" لقد ناداني العصفور تسع مرات حتى الآن. لقد بدأت أعتقد أن الطائر لديه دليل على أن "تشارلز" لن يأتي. لقد فهمت ذلك.

وفي اليوم التالي اتصل بي "تشارلز" ليقدم اعتذاره الشديد وليشرح لي عذره. لقد تعطلت سيارته. فرددت قائلة: "أنا آسفة. كنت أود أن أقول: هل قبضت عليك الشرطة؟ هل نقلت إلى كوكب آخر حيث لا يوجد هاتف لتتصل بي؟" "لم أستطع كبح نفسي عن السخرية". ومع ذلك، فقد بدا صوته نادماً، ولذلك فقد حاولت أن أنسى ما حدث، إلى أن سأل سؤاله التالي.

كان من الواضح أنه لم يكن يعلم كيف ينزلق "في لوحة النتائج المعلقة". فبدلاً من أن يقوم بدعوتي لتناول اللسان مع صلصة البستو في مطعم إيطالي أنيق، ليعوضني عن خطئه الجسيم، سألني قائلاً: "متى يمكننا تحديد موعد جديد في منزلك؟".

"أبداً يا تشارلي".

الأسلوب ٩٣:

لوحة النتائج المعلقة في السماء

تحوم فوق رأس اثنين من الناس لوحة نتائج خفية غير مرئية. تتبدل فيها الأرقام، ولكن تبقى قاعدة واحدة: يدفع اللاعب الأقل إحرازاً للنقاط بشكل مختلف عن اللاعب الأكثر إحرازاً. ستكون عقوبتك لعدم إبقاء عينيك على لوحة المفاتيح هي أن تطرد خارج اللعبة إلى الأبد.

قدرتك

لقد قابلنا العديد من الناس في كتابنا "كيف تتحدث إلى أي شخص" وقد قمنا بتغيير أسماء بعضهم، ولكن الأسماء الأخرى حقيقية. وقد قررت مؤخراً أن أقتفي أثر بعض ممن اقتربت منهم في مراحل حياتي. أردت أن أعرف ماذا يفعلون الآن.

صديقتي القديمة "لورا"، التي حلمت بالملايين من وراء اختراعها لمخفوق اللبن، ولكنها تجاهلت لوحة نتائج رئيسها في السوق التجاري وعادت الآن إلى عملها اليومي. وسام، الذي أزعجني بعدم إفصاحه عن رغبته أن أتحدث إلى المنظمة التي يعمل بها ولم يعد لديه عمل. و "سوني" الذي طارد قريبته بالمكالمة السريعة للغاية، مازال يضخ البنزين. و"تانيا" التي أصرت على رد الصنيع سريعاً، ولم تعد تشغل تلك الوظيفة الرائعة في الوكالة المرموقة. و"جين" المسكينة عاملة غرفة البريد، والتي واجهت رئيستها في حفل رأس السنة منذ خمس سنوات، مازالت تلقي الطرود. و"دان" الذي ترك الرسالة الملهمة الطويلة على هاتفه، لم يعد رقمه مدرجاً على القائمة، وهذه ليست علامة جيدة لتحدث ملهم.

في حين إن "باري" الذي داوم على سؤال كل من يطلبه، ما هو لون وقتك؟ تم اختياره مؤخراً مذيع العام من قبل المؤسسة العالمية لستضيفي برامج التحدث. و"جو" الذي يحتفظ بملاحظة عن كل شخص في حافظة لكروت الأعمال أصبح الآن سيناتور لإحدى الولايات. وجيمي، الخبير في بيع قرنية العين، كتب عنه مؤخراً في مجلة النجاح، والذي أمر فريقه بقول: "يا للعجب، إنه أنت" لكل متصل أصبح الآن واحداً من أكثر المتحدثين المطلوبين في مجال الاتصالات. أما "تيم" ذلك الشخص المتمكن، الذي يحصل على ما يريده من العاملين في كل صناعة عن طريق كتابة خطابات توصية إلى رؤسائهم في العمل، يملك الآن وكالة سفريات. وجلوريا، مصففة شعري، فتحت مؤخراً صالوناً في شارع الموضة "آفينو الخامس" في نيويورك.

هل يمكننا القول بأنه لمجرد أن هؤلاء الأشخاص الذين ورد ذكرهم أولاً قد ضايقوني، لذا تم نفيهم إلى مكان يبعث على الملل؟ والمجموعة الأخيرة التي وضعت الابتسامة على وجوه الناس هل يمكنهم أن يصلوا إلى عنان السماء؟ بالطبع لا. فهذه اللحظات المنفردة من حياتهم، والتي قمنا بفحصها، كانت مجرد لمحة واحدة من تصرفات عديدة يقومون بها كل يوم.

ولكن ولتسأل نفسك: "إذا كنت أنت الشخص الذي تمت مضايقته من قبل لورا أو سام أو سوني أو تانيا أو جين، وأنهم اتصلوا بك، هل كنت ستساعدهم أو تمد لهم يد العون؟" محتمل أن تكون الإجابة لا. إن ذكرى صفقاتهم الساخرة من الممكن أن تكون لطيفة.

ولكن إذا اتصل بك أحدهم مثل باري أو جو أو جيمي أو ستيف أو تيم أو جلوريا، فسوف تغرق في موجة من ذكرياتك الجميلة معهم، وستريد أن تفعل كل ما بوسعك من أجلهم.

احسب ردود فعلك الكثيرة. فكما قلنا في المقدمة إنه لا يصل أحد إلى القمة بمفرده. لقد أسرت الحركات الذكية التي قام بها كبار الناجحين عبر السنين

القلوب، كما غزت عقول المئات من الناس، وقد ساعدتهم ودفعتهم إلى قمة سلم النجاح الذي يختارونه.

كيف يمكن أن يصبح الشخص متحركاً ذكياً بالغريزة بدلاً من أن يصبح راكباً يسخر منه الناس خلال الحياة؟ الإجابة تأتي واضحة وضوح الشمس تكاد تذهب بالأبصار في يوم جليدي من الشتاء الماضي.

فبينما كنت أحتطب على جانب طريق ممهد للتزحلق عبر المدينة، أبصرت متزحلقاً طويل القامة أشقر، يخطو خطى سريعة نحوي في نفس الطريق. لم أحتج أن أرى ركلاته القوية ولا دفعاته الشديدة الأنيقة لأعرف أنني كنت أعترض طريق شخص محترف.

كنت أستجمع قوتي لأجر قدمي المتورمتين خارج الطريق، حتى يستطيع المتزحلق الخارج أن يتجاوزني، لقد تجنب السقوط في الأخدود بصعوبة بالغة، وبينما كان يتقدم نحوي أبطأ قليلاً ثم ابتسم وأومأ برأسه إلى قائلاً: "صباح الخير، إنه يوم جميل للتزحلق، أليس كذلك؟".

لقد قدرت الفارق الذي بيننا (والتلميح بأننا ليس ثمة اختلاف بيننا على الجليد). أعرف أنه لم يكن يفكر في قول: "انظر إلي، هأنذا". ولكن "هأنتذا دعيني أفسح لك مكاناً".

وكما أوضحت ضمناً في الجمل الافتتاحية لهذا الكتاب، فإن الاختلاف الواضح في النجاح في الحياة بين هذين النوعين من المتحدثين لا يمكن حسابه.

لماذا استطاع المتزحلق الخارق أن يقوم بهذه الحركات الأنيقة والرشيقة؟ هل ولد بهذه الموهبة؟ لا. لقد نمت هذه الموهبة عن طريق التدريب.

والتدريب أيضاً هو منبع كل حركات الاتصالات الذكية. البراعة ليست حركة واحدة منفردة، إنها نتاج للعديد من الحركات الصغيرة الذكية عبر السنين؛ والصغير منها مثل الـ ٩٢ خدعة الصغيرة التي تفحصناها في كتاب "كيف تتحدث إلى أي شخص". هذه الحركات تخلق مستقبلك.

تذكر أن إعادة حركة ما يصنع عادة.

وعاداتك تخلق شخصيتك.

وشخصيتك هي قدرك.

وأرجو أن يكون النجاح هو قدرك.